



Ets NEW GENERATION

RCCM 14-A-15414, P Id.Nat:01-93-N69421L

Kinshasa RD CONGO



**Evaluation de référence :
Analyse du travail décent dans le secteur des
travailleurs domestiques**

Rapport final

Felly Kinziunga Lukumu

fellyki@gmail.com

Consultant

Mai 2025



Table des matières

Liste des tableaux	3
Liste des graphiques	3
Sigles et abréviations	4
Résumé.....	5
1 Introduction.....	7
1.1 Contexte général.....	7
1.2 De l'intérêt du travail décent en RD Congo	9
1.3 Objectifs de l'étude.....	10
2 Méthodologie.....	11
2.1 Echantillonnage.....	11
2.1.1 Travailleurs domestiques.....	11
2.1.2 Employeurs de travailleurs domestiques	12
2.1.3 Au niveau des représentants des travailleurs domestiques	12
2.1.4 Configuration du marché du travail domestique	13
2.2 Organisation de la collecte et analyse de données	15
2.2.1 Procédures de collecte des données.....	15
2.2.2 Développement de l'instrument d'enquête	15
2.2.4 Techniques d'analyse des données.....	15
2.3 Limites de l'étude	16
3 Evaluation du travail décent	17
3.1 Evaluation du travail décent dans le secteur du travail domestique	17
4 Evaluation du travail décent par domaine	21
4.1 Sécurité de l'emploi	21
4.2 Sécurité du marché du travail.....	23
4.3 Sécurité du revenu	25
4.4 Protection sociale	28
4.5 Equilibre entre vie professionnelle, vie privée et bien-être.....	29
4.6 Traitement équitable.....	30
4.7 Sécurité et santé au travail.....	31
4.8 Voix et représentation.....	32
5 Conclusion et recommandations	34
Bibliographie.....	38
Annexes	39
Tableau 1 Evaluation de la sécurité d'emploi	39
Tableau 2 Evaluation de la sécurité du marché du travail	40

Tableau 3 Evaluation de la sécurité du revenu du travail	41
Tableau 4 Evaluation de la protection sociale	43
Tableau 5 Evaluation de l'équilibre vie professionnelle, vie privée et bien-être.....	44
Tableau 6 Evaluation de l'équité et bien-être par profil d'employés.....	45
Tableau 7 Evaluation de sécurité et santé au travail par profil d'employés	46
Tableau 8 Evaluation de la voix et représentation par profil d'employés.....	47

Liste des tableaux

- Tableau 1. Type et nombre de travailleurs domestiques ciblés par site d'intervention.
- Tableau 2. Types et nombre d'employeurs domestiques ciblés par site d'intervention.
- Tableau 3. Nombre de représentants d'employés domestiques par site d'intervention.
- Tableau 4. Répartition des employés enquêtés par sexe et selon quelques caractéristiques sociodémographiques et professionnelles (en %).

Liste des graphiques

- Graphique 1. Tailles des échantillons de l'enquête
- Graphique 2. Evaluation globale du décent dans le marché domestique
- Graphique 3. Evaluation du travail décent par type de travailleurs et contractualisation
- Graphique 4. Evaluation du travail décent par mode d'emploi et nombre d'employés
- Graphique 5. Evaluation du travail décent par ville et ressenti
- Graphique 6. Sécurité de l'emploi.
- Graphique 7. Sécurité de l'emploi par type d'employés
- Graphique 8. Sécurité du marché du travail
- Graphique 9. Sécurité du marché du travail par type d'employés
- Graphique 10. Sécurité du revenu
- Graphique 11. Revenu des employés
- Graphique 12. Protection sociale.
- Graphique 13. Équilibre et bien être.
- Graphique 14. Traitement équitable.
- Graphique 15. Sécurité et santé au travail.
- Graphique 16. Voix et représentation.

Sigles et abréviations

BIT	: Bureau International du Travail.
BM	: Banque Mondiale.
CEARC	: Commission d'expert pour l'application des conventions et recommandations.
CIST	: Conférence internationale des statisticiens du travail.
CSC	: Cahier Spécial des Charges.
Enabel	: Agence Belge de Développement.
Ets NG	: Etablissement New Generation.
FEC	: Fédération des Entreprises du Congo.
HIVA	: Institut de recherche sur le travail et la société.
INS	: Institut National de Statistiques.
MINETPS	: Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale.
ODD	: Objectifs de Développement Durable.
ONEM	: Office National de l'Emploi.
OSC	: Organisation de la Société Civile.
PNUD	: Programme des Nations Unies pour le Développement.
RDC	: République Démocratique du Congo.
RH	: Ressources humaines.
SDR	: Sustainable Development Report (Rapport sur le développement durable).
TDR	: Termes de Référence.
UN	: Nations Unies.
UNHABITA	: Agence des Nations Unies pour l'Habitat.

Résumé

Le présent rapport présente les principaux résultats de l'étude évaluative de base de l'analyse du travail décent dans le secteur du travail domestique, inscrit dans les activités du portefeuille d'ENABEL de 2022 à 2027, dans son programme « Travail décent et Protection Sociale ». Ce dernier se consacre à la mise en œuvre de la stratégie de la protection sociale et du travail décent visant, d'ici 2030, l'atteinte des ODD relatifs à l'éradication de la pauvreté, en garantissant un système de protection sociale universelle et une croissance économique, en particulier les objectifs "plein emploi productif et travail décent" et "protection des droits du travail".

Réalisée dans les villes de Kinshasa, Lubumbashi et Kolwezi, l'étude évalue le secteur du travail domestique en se référant aux huit domaines du travail décent de l'organisation internationale du travail (OIT), à savoir la sécurité de l'emploi, la sécurité du marché du travail, la sécurité des revenus, la protection sociale, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et le bien-être, le traitement équitable, la sécurité et la santé au travail, la voix et la représentation. Il n'est pas seulement de doter les utilisateurs de l'évaluation des données pertinentes, mais il est également question de renseigner les pratiques d'emploi et conditions de travail du secteur de travail domestique.

L'évaluation vise entre autres à éclairer les parties prenantes impliquées dans le secteur du travail domestique dans la perspective d'améliorer les conditions des employés. Par le biais des données probantes et des analyses empiriques, l'étude met en exergue les performances et les contre-performances en matière du travail décent. De ce fait, elle se veut de renseigner les décideurs sur les politiques d'intervention destinées à améliorer l'écosystème dans lequel prestent les travailleurs domestiques.

De sa conception à son exécution, en passant par la méthodologie et la validation des outils de collecte, à travers une approche participative ; l'étude a connu l'étroite collaboration entre HIVA, ENABEL et l'Ets NG ayant abouti à la matérialisation de la présente évaluation de base. Concrètement, l'étude a utilisé une approche méthodologique mixte avec un échantillonnage raisonné à l'aide de la technique de quotas. Elle a couvert les villes de Kinshasa, Lubumbashi et Kolwezi. À l'issue de l'acceptation des consentements éclairés, les données ont été collectées auprès de 485 employés, 180 employeurs et 15 entités représentatives des employés. Les données ont été collectées à l'aide de Kobo et analysées à l'aide de statistiques descriptives, d'outils comparatifs et de techniques de visualisation telles que les diagrammes en radar et les diagrammes à barres, tous deux permettent de mesurer et de comparer les niveaux actuels des scores des huit domaines du travail décent, non seulement entre eux, mais les écarts à combler pour l'atteinte des valeurs maximales. Cette méthodologie a permis de réaliser une analyse complète du travail décent selon les profils sociodémographiques et professionnels des travailleurs. Si les résultats traduisent ce que serait la situation du travail décent en milieu urbain, il sied toutefois de rappeler que la portée des résultats est limitée aux employés enquêtés. Notons que le présent rapport est essentiellement rédigé en considérant les données des employés, complétées par des informations issues des entretiens avec les employeurs.

Les résultats renseignent qu'en dépit de sa propension à absorber la main d'œuvre et de son potentiel de développement dans un contexte urbain emprise au chômage aigu et à la

précarité d'emploi, le secteur du travail domestique congolais reste confronté à de nombreux défis compromettant l'universalité du travail décent. Même si le marché offre une sécurité du marché de travail attestant sa viabilité et un certain niveau de traitement équitable illustrant de son inclusivité, les contre-performances observées dans six de huit domaines annihilent ces performances. De nombreuses insuffisances transparaissent notamment en matière de la sécurité de l'emploi, de l'équilibre entre vie professionnelle, vie privée et bien-être et de la sécurité et santé au travail. La situation est particulièrement préoccupante en matière de la sécurité du revenu, de la protection sociale et de voix et représentation des travailleurs. Elles affichent des scores d'évaluation médiocres traduisant la vulnérabilité et la précarité auxquelles se confrontent les travailleurs du secteur domestique. Les systèmes de protection sociale tels que les pensions, l'assurance maladie, les indemnités de licenciement et les congés payés sont extrêmement faibles, ce qui suggère une accentuation de la vulnérabilité en fin de carrière ou en cas de rupture de contrat pour ceux qui en disposent. Par ailleurs, l'informalité qui caractérise le secteur constitue un goulet d'étranglement entravant l'accessibilité des travailleurs des emplois sécurisés.

Le secteur de travail domestique n'intègre pas les questions d'égalité du genre alors qu'il reste fortement féminisé. Les disparités entre les hommes et les femmes sont des principaux défis à relever. Comparativement aux hommes, les femmes font état d'une faible sécurité de revenu, d'un déséquilibre entre la vie professionnelle, vie privée et bien-être et d'une carence de formation en cours d'emploi, particulièrement au sujet de la sécurité et santé au travail. Elles font face à un plafond de verre dû notamment à la privation de renforcement des capacités pour progresser dans la carrière ou saisir de meilleures opportunités. Un autre problème majeur est l'absence des contrats ou accords écrits et éclairés, prépondérante dans le secteur. Cette lacune laisse place à des dérives importantes dont : le licenciement abusif et l'exposition à de nombreux abus au lieu de travail. La majorité des travailleurs sans contrat vivent dans la hantise permanente de perdre l'emploi qu'ils ont du mal à trouver. Quoique régulière, stable et prévisible la rémunération du secteur ne permet pas de couvrir les coûts minimums vitaux de subsistance d'une famille citadine congolaise, de ce fait les travailleurs domestiques sont dans l'incapacité d'épargner en vue des investissements dans des projets personnels.

Partant de résultats, l'étude préconise des politiques d'intervention urgentes pour relever les défis. La ratification de la convention n°189 de l'OIT sera une véritable avancée en direction du travail décent. Élargir les mécanismes de protection sociale, vulgariser les contours du travail décent, renforcer la voix et la présentation des travailleurs par la massification de leur adhésion aux syndicats, formaliser les emplois par des contrats écrits, éclairés, voire standardisés, promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes, renforcer l'inspection du travail, l'ONEM et les syndicats de travailleurs, mettre en place le cadre de dialogue public-privé en vue de la formalisation du secteur constituent le paquet minimum pour assurer le travail décent.

1 Introduction

1.1 Contexte général

Pays d'Afrique centrale, la RD Congo est le deuxième pays le plus vaste du continent africain. Avec une superficie de 2 345 410 km², sa population était estimée en 2023 à environ 102 millions d'habitants dont 51% sont en âge de travailler. Les femmes ont en moyenne de 6 enfants au cours de leur vie génésique. Le pays enregistre un taux de croissance démographique de 3,2% compté parmi les plus élevés au monde. A ce rythme de croissance, la population congolaise double de volume tous les 21 ans. Par ailleurs, la précarité et l'inexistence d'opportunités conduisent au dépeuplement des zones rurales en faveur d'une croissance urbaine galopante. En effet, 42 % des Congolais résident dans les milieux urbains qui connaissent une croissance annuelle moyenne de la population estimée à 4,1%, entraînant une augmentation d'un million de citoyens chaque année (UN-Habitat, 2023) et expose la RDC à de nombreux défis de développement et de la croissance inclusive.

Malgré les efforts consentis, la RDC reste à la traîne par rapport à l'atteinte des objectifs de développement durable d'ici 2030. Avec un score de performance de 48.7 points alors que la moyenne régionale est de 53,7 points, le pays se positionne à la 161^{ième} place sur 167 pays en termes de performances par rapport aux ODD. Près de 0,45% des Congolais sont victimes de l'esclavagisme moderne et les droits fondamentaux de travail ne sont presque pas garantis (SDR¹,2024). Jusqu'à ce jour, la pauvreté demeure la norme de vie en RDC. Les dernières statistiques connues indiquent qu'elle touche la majorité de la population congolaise. Près de 79% d'entre elles vivent sous le seuil de pauvreté de moins de 1,9\$ par jour (BM,2024). L'ampleur de la précarité est telle qu'environ une personne sur six qui vit dans une extrême pauvreté dans la région subsaharienne réside en RDC. Malgré l'abondance des ressources minières, l'existence d'un potentiel énergétique important, diversifié et d'une formidable biodiversité, le pays reste l'un des plus pauvres au monde. Par rapport au niveau de vie, le pays occupe la 43^{ième} place parmi 53 pays africains et la 180^{ième} rang mondial sur les 193 pays en termes d'indice de développement humain (PNUD ; 2024).

D'une part, sous l'effet conjugué de la fulgurante croissance de la population active et de l'insuffisance des services sociaux capables d'absorber cette main d'œuvre, l'emploi formel est devenu très rare en RDC et surtout dans ses villes. Face à cette rareté, la débrouille s'est érigée en mode de survie. Les jeunes, plus les femmes, qui ne trouvent pas d'emplois s'orientent vers le secteur informel, lequel génère près de 88% d'emplois et occupe près de 83% des jeunes en âge de travailler. Et dans la grande majorité de cas, le travail fourni dans l'informel relève du domaine de travail domestique ou répond à des fins ménagères.

D'autre part, dans le contexte de la modernité auquel s'inscrivent les villes congolaises, les soins et services à domicile s'avèrent indispensables pour le bon fonctionnement de l'économie hors ménage. Et la demande de ces services ne cesse d'augmenter, sous l'effet de l'intégration massive des femmes dans le marché du travail, du vieillissement des sociétés, de

¹ Résultats produit à partir du *SDG COMPASS GUIDE Practical frameworks and tools to operationalise agenda 2030*)

l'intensification du travail et de l'insuffisance, voire de l'absence de mesures permettant de concilier travail et responsabilités familiales. Aujourd'hui, les travailleurs domestiques représentent une part importante de la main-d'œuvre du secteur informel (Pilon et al., 2022). Avec le développement des mentalités et des habitudes sociales qui voient une grande partie des femmes intégrer le marché du travail, le besoin de recourir aux services des tiers pour les soins domestiques devient plus que naturel.

D'après l'enquête 1.2.3 de 2012 reprise par le BIT (2022), le secteur de travail domestique en RDC emploie 191618² travailleurs constitués à 70% des femmes et 30% des hommes. Ce qui en fait l'un des principaux secteurs d'activités à forte capacité d'absorption de la main d'œuvre urbaine qui de plus est en pleine croissance (BIT, 2024).

Ce domaine où les emplois sont qualifiés de vulnérable est particulièrement caractérisé par l'informalité d'autant plus que 92% de personnes qui y travaillent sont en situation d'emploi informel, et ne peuvent donc pas bénéficier d'une sécurité sociale (BIT, 2022). Elles travaillent pour le compte des ménages de particuliers, sans véritable contrat de travail et sans être déclarés. Elles sont, exclus du champ de la législation du travail et de la protection sociale. Or, le travail de la ménagère exige beaucoup d'efforts physiques pour répondre aux exigences de ses employeurs. Une étude sur 5949 travailleurs domestiques en milieu urbain de la RDC note que le secteur est fortement féminisé (72%) avec une forte propension à l'exploitation des jeunes filles proche de l'esclavagisme moderne. Les travailleurs sont issus des milieux défavorisés et font partie des marginalisés de la société. Le plus souvent ils ne sont pas suffisamment instruits et ignorent leurs droits de travailleurs. Avec un maigre revenu mensuel moyen estimé à 36 Euros, les travailleurs qui prestent dans ce domaine vivent dans la précarité et largement en dessous du seuil de pauvreté de 1,9\$ par jour (IDAY³, 2016). Généralement, les travailleurs domestiques n'ont aucune protection sociale et sont victimes des abus multiformes : faible salaire, manque de respect et humiliations, conditions de travail inappropriées, aucune assurance de la retraite, emploi non déclaré, violences verbales, physiques et même sexuelles, privation de salaire, nombre de donneurs d'ordre indéterminé, durée de travail indéterminée, entrave à la liberté, surcharge de travail et fatigue, licenciement abusif, absence de contrat, victime d'harcèlement sexuel au lieu de travail, etc...

En dépit de la masse des jeunes filles et des femmes qui y travaillent et le plus souvent en violation des normes internationales du travail et d'autres instruments internationaux de droit de l'homme ratifiés par la RDC, le travail domestique dans sa globalité reste sous-évalué et en marge des politiques publiques congolaises. En d'autres mots le travail dans le secteur du travail domestique en RDC ne pourvoit pas un travail décent et les personnes qui prestent dans ce secteur ne jouissent d'aucune protection sociale (Ayikaba, 2024).

² Ce nombre sous-estime l'ampleur du phénomène. En effet, il est déterminé en ne considérant qu'une seule approche de mesure du travailleur domestique à savoir : l'approche par lien de parenté avec le chef de ménage.

³ IDAY est un réseau international regroupant plus de 700 associations africaines <www.iday.org>, consulté le 20 septembre 2024 ; les rapports d'enquêtes nationales sont disponibles sur le site <www.invisibleworkers.eu>.

Au vu de tout ce qui précède, Enabel veut, à travers le nouveau portefeuille travail décent et protection sociale, contribuer à l'amélioration structurelle et durable des conditions de vie des populations en RDC qui vivent sous le seuil de la pauvreté en promouvant leur résilience et leur autonomie. Le programme vise à permettre aux jeunes et aux femmes en âge de travailler de s'engager dans un travail décent, d'être mieux protégés par les droits du travail et de bénéficier d'une protection sociale ainsi que d'un dialogue social plus inclusif. Pour y parvenir, Enabel envisage de réaliser plusieurs activités et pour ce faire, réaliser une étude évaluative de référence de l'état des lieux avant ses interventions est nécessaire. C'est dans cette perspective qu'Enabel a commandité l'étude évaluative de base portant sur l'analyse du travail décent. L'étude est exécutée par l'établissement *New generation* (Ets NG) sur base du Cahier Spécial des Charges (CSC) référencé COD21005-10247 Code Navision COD21005.

1.2 De l'intérêt du travail décent en RD Congo

L'étude de référence s'insère dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de la protection sociale et du travail décent qui vise l'atteinte des ODD relatifs à l'éradication de la pauvreté (ODD1), en garantissant un système de protection sociale universelle (objectif 1.3) et un travail décent et une croissance économique (ODD8), en particulier les objectifs 8.5 "plein emploi productif et travail décent" et 8.8 "protection des droits du travail". Ceci se fait dans le cadre du programme « Travail décent et Protection Sociale », un programme mis en œuvre par Enabel et qui s'étend sur une durée de 5 ans, c'est-à-dire de 2022 à 2027.

L'ambition à long terme de cette stratégie est d'améliorer les conditions de vie et la résilience des populations les plus vulnérables de la RD Congo en investissant dans les systèmes de protection sociale et le travail décent, ainsi qu'en contribuant à la promotion de leur développement socio-économique durable et inclusif.

La vision spécifique de cette stratégie est que d'ici 2030, les femmes et les jeunes en âge de travailler en RD Congo aient davantage d'opportunités de s'engager dans un travail décent. Les résultats visés par le projet sont ainsi ancrés sur les quatre piliers de l'agenda BIT du travail décent, avec un focus sur les emplois précaires et informels. L'encadré 1 ci-dessous définit c'est que le travail décent selon l'OIT et tel que l'entend l'étude.

Encadré 1 Définition du travail décent

- *L'OIT définit le « travail décent » comme « un travail productif pour les femmes et les hommes qui s'exerce dans des conditions de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité humaine ». Le travail décent implique des opportunités de travail qui sont productives et qui procurent un revenu équitable ; il assure la sécurité au lieu de travail et la protection sociale des travailleurs et de leurs familles ; il offre des perspectives de développement personnel et encourage l'intégration sociale ; il donne aux employés la liberté d'exprimer leurs préoccupations, de s'organiser et de participer aux décisions qui affectent leur vie ; et il garantit l'égalité des chances et de traitement pour tous (Organisation internationale du travail (OIT, 2013).*

Les changements attendus du Programme sont basés sur les 4 piliers de l'agenda de Travail décent de l'OIT (Création d'emplois décents et productifs ; faire respecter les principes et Droits fondamentaux des travailleurs ; accès accru à la protection sociale ; Représentation des travailleurs vulnérables et des chercheurs d'emploi) et le 5^{ième} pilier relatif à l'élaboration des politiques et le dialogue seront dégagés des catégories des travailleurs vulnérables précités.

Les activités prévues dans le portefeuille de la RDC visent à soutenir les travailleurs domestiques avec des formations techniques et comportementales, à les sensibiliser sur le respect des droits et des normes du travail (i), à les appuyer vers un travail décent (ii). En ce qui concerne les formations, les modules courts et pratiques seront proposés aux travailleurs domestiques en tenant compte de leurs horaires de services, tandis que pour la sensibilisation, plusieurs canaux de sensibilisation pourront être prévus, notamment : les audiovisuels, les différents types messages afin de capitaliser sur les meilleures pratiques qui ont un impact sur le changement de comportement des publics visés.

1.3 Objectifs de l'étude

L'étude vise à évaluer la situation du travail décent dans le secteur du travail domestique. Elle s'insère dans le cadre de la mesure de l'impact du projet Travail décent et Protection Sociale d'une part et d'autre part, contribue au déploiement de ses actions sur terrain. Concrètement, à travers les informations du secteur domestique, l'étude analyse et mesure le travail décent sur base de l'outil développé par HIVA, afin de permettre à ENABEL, dans le cadre d'activités de son portefeuille, de disposer de données fouillées sur l'état du secteur de travail domestique en RD Congo. L'encadré 1 définit le travail domestique au centre d'intérêt de l'étude.

Encadré 2 Définition du travail domestique

La convention n°189 de OIT définit le « travail domestique » comme le travail effectué au sein d'un ménage, ou pour un ou plusieurs ménages, dans le cadre d'une relation de travail et sur une base professionnelle. Bien que les travailleurs domestiques soient généralement chargés d'exécuter des tâches liées au nettoyage, à la cuisine, à la garde des enfants, à la prestation de soins aux personnes âgées et aux personnes handicapées, ou au jardinage, à la conduite de véhicules et au gardiennage de domiciles privés, en réalité leurs tâches varient d'un pays à l'autre et évoluent au fil du temps. Compte tenu de l'hétérogénéité des tâches exécutées, la principale caractéristique retenue pour définir le travail domestique est celle du lieu de travail, à savoir le ménage (OIT,2022). Sont également considérées comme travailleurs domestiques, les personnes qui exercent des travaux domestiques ou encore qui fournissent des services aux ménages ou aux entreprises par l'intermédiaire de tiers c'est-à-dire les personnes employées directement par un ménage ou par une société de placement (OIT, 2010b, 12/31; Fudge et Hobden,2018).

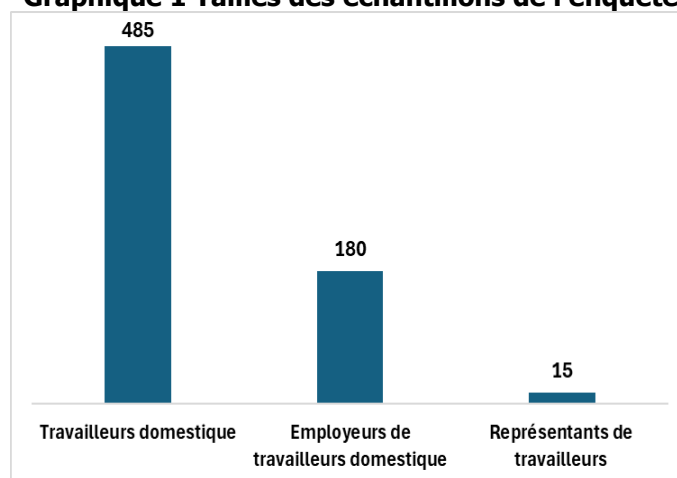
2 Méthodologie

L'évaluation du travail décent repose sur la collecte de données auprès des principaux acteurs interagissant dans le secteur d'activité (employés, employeurs, représentants des employés). La section suivante présente une synthèse de la méthodologie mobilisée en présentant l'échantillonnage, les tailles des échantillons

2.1 Echantillonnage

On pouvait choisir l'approche de lien de parenté avec le chef de ménage utilisée dans les enquêtes 1.2.3, seulement elle est moins représentative et inclusive du travail et des travailleurs domestiques. Une approche globalisante de différentes approches d'identification de travailleurs domestiques a été utilisée pour répondre aux soucis d'inclusivité du travail domestique tout en garantissant une large couverture des travailleurs domestiques. Les échantillons et leurs compositions ont été déterminées par convenance sans déroger à la représentativité reflétant la configuration du marché de travail domestique et de ses acteurs. En d'autres termes, une approche mixte, à travers la technique de quotas, a été utilisée. Les tailles des échantillons attendues et réalisées sont représentées sur le graphique 1 suivant.

Graphique 1 Tailles des échantillons de l'enquête



2.1.1 Travailleurs domestiques

Sur 460 employés attendus, un excédent de 25 employés a été réalisé, soit 485 travailleurs. Les stratifications y associées sont faites à partir d'informations connues. A titre d'illustration, le marché du travail domestique est féminisé. En RD Congo, près de 70% des travailleurs du secteur sont des femmes et 30% sont des hommes (Day, 2015 et Enquête 1.2.3, 2012). Une surreprésentation par rapport au lieu de travail a été faite, c'est-à-dire de 50% à domicile. Les travailleurs exerçant pour le compte d'un ménage, les travailleurs prestant pour le compte d'une société de placement et les travailleurs identifiés par rapport à la branche d'activité constituent les principaux types d'employés domestiques ciblés (Tableau 1). Leur distribution par site renvoie à la configuration du secteur de travail domestique de chaque site. Ce dernier est plus important et plus développé à Kinshasa qui, non seulement représente près de 11% de l'ensemble de la population de RDC, mais surtout près de 33% de l'espace urbain national (RDC/UN-Habitat, 2022). De plus, Kinshasa est en avant-plan de la modernité et concentre à

elle seule les facteurs déterminant (massification féminine sur le marché de l'emploi, inégalité sociale avec un foyer important de fournisseurs des services domestiques dans les périphéries de la ville, fait historique, etc...) l'existence et le développement du marché domestique. Les effectifs sont relativement réduits dans la toute récente ville de Kolwezi qu'on qualifie de ville en émergence dans un territoire moins dense, moins large et moins hétérogène, qui ne se modernise pas à un même rythme que les deux autres villes.

Tableau 1. Type et nombre de travailleurs domestiques ciblés par site d'intervention

Type de travailleurs domestiques	Kinshasa	Lubumbashi	Kolwezi	Total
Travailleur à domicile (i.a)/en dehors (i.b)	100	80	50	230
Travailleur société de placement (ii.a)	50	40	25	115
Travailleur statut/ branche d'activité (ii.b)	50	40	25	115
Ensemble	200	160	100	460

2.1.2 Employeurs de travailleurs domestiques

La composition de l'échantillon des employeurs répond à la même logique que celle exposée en amont et vise à représenter le plus possible les différents types d'employeurs du secteur. Les employeurs sont les entités physiques ou morales employant les travailleurs domestiques. Parmi eux, on compte les personnes physiques (le chef de ménage) (i), les personnes morales sociétés de placement (ii) et les entreprises (privées ou publiques) (iii). Une surreprésentation d'employeurs personnes physiques est faite afin de mieux renseigner et présenter l'aspect de l'informalité qui domine le secteur.

Tableau 2. Types et nombre d'employeurs domestiques ciblés par site d'intervention

Type d'employeurs	Kinshasa	Lubumbashi	Kolwezi	Total
Personne physique (i)	40	30	20	90
Société de placement (ii)	20	15	10	45
Sociétés privées et publiques (iii)	20	15	10	45
Ensemble	80	60	40	180

2.1.3 Au niveau des représentants des travailleurs domestiques

Les représentants des travailleurs (syndicats) sont bien connus et implantés en RDC. Dans la plupart de cas, il s'agit des associations affiliées à des organisations internationales ou nationales. Dans le cas d'une entreprise, un.e employé.e reconnu.e comme leader peut être aussi considéré.e comme un.e représentant.e des travailleurs domestiques et peut donc aisément répondre aux thèmes du guide d'entretien. Au moins un représentant d'entreprises, syndicats des employeurs, un représentant de salariés d'une agence de placement dans chaque site d'intervention a été interviewé lors de la descente sur terrain.

Tableau 3. Nombre de représentants d'employés domestiques par site d'intervention

Représentants des travailleurs	Kinshasa	Lubumbashi	Kolwezi	Total
Syndicat	8	4	3	15

En plus de principales cibles de l'évaluation, les parties prenantes pertinentes seront visitées pour des entretiens préliminaires. Il est important de les considérer dans le processus de collecte des données comme facilitatrices de la mission d'évaluation, personne-ressource, mais aussi comme des actrices clés de la mise en œuvre de la stratégie thématique.

2.1.4 Configuration du marché du travail domestique

Le tableau 4 ci-après décrit la composition de l'échantillon reflétant la configuration du secteur du travail domestique dans les sites d'enquête. Globalement, le marché du travail domestique des sites d'intervention emploie majoritairement des jeunes et bien plus de jeunes filles que de jeunes garçons et près d'une personne sur trois qui y travaille, a accédé dans le secteur il y a moins d'une année. Ce qui démontre du potentiel d'absorption de la jeune population active dans le secteur. Pour être en phase avec les enquêtes nationales (Enquête 1.2.3, 2012) et l'étude de IDAY (2015) qui indiquent une féminisation du secteur. L'étude révèle que les femmes sont relativement plus nombreuses à ne pas disposer d'un contrat ou d'un accord écrit dans le cadre de leur prestation professionnelle. Ce qui les expose ou les rend davantage vulnérables vis-à-vis d'un travail ou de conditions de travail indécentes. Qu'il s'agisse des hommes ou des femmes, les indépendants sont peu nombreux sur ce marché (16%). Les gens qui y travaillent sont le plus souvent recrutés directement par les propriétaires de l'entreprise ou le chef de ménage ou par le biais d'un courtier. En ce qui concerne la fonction exercée, il y a moins d'hommes que de femmes aide-ménagère. Ces dernières exécutent de nombreuses tâches dont la plupart ne sont pas préalablement définies à l'embauche. Par contre, les hommes sont plus nombreux dans des fonctions à tâche spécifique comme gardien, jardinier ou lavandier. Le travail de chauffeur est essentiellement exercé par les hommes. Enfin, on note une part non négligeable d'universitaires qui prestent comme employé dans le secteur (8%).

Tableau 4. Répartition des employés enquêtés par sexe et selon quelques caractéristiques sociodémographiques et professionnelles (en %)

Caractéristiques des employés	Femmes		Hommes		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Groupe d'âge						
18-29	151	47.63	54	32.14	205	42.27
30-39	108	34.07	62	36.90	170	35.05
40 & plus	58	18.30	52	30.95	110	22.68
Niveau d'étude						
Aucun/Primaire	66	20.82	31	18.45	97	20.00
Formation professionnelle	71	22.40	41	24.40	112	23.09
Secondaire	154	48.58	83	49.40	237	48.87
Universitaire/Supérieur	26	8.20	13	7.74	39	8.04
Ville						
Kinshasa	137	43.22	60	35.71	197	40.62
Lubumbashi	113	35.65	67	39.88	108	22.27
Kolwezi	67	21.14	41	24.40	180	37.11
Type de travailleurs						
Travailleur à domicile/hd	162	51.10	75	44.64	237	48.87
Travailleur société de placement	72	22.71	40	23.81	112	23.09
Travailleur d'une entreprise	83	26.18	53	31.55	136	28.04
Mode de recrutement						
Directement par le propriétaire	128	40.38	78	46.43	206	42.47
Par le bien d'un courtier	138	43.53	59	35.12	197	40.62
Indépendant	51	16.09	31	18.45	82	16.91
Employés avec contrat						
Oui	106	33.44	66	39.29	172	35.46
Non	211	66.56	102	60.71	313	64.54
Fonction exercée comme employé						
Chauffeur	-	-	29	17.26	29	5.98
Cuisinier	91	28.71	19	11.31	110	22.68
Gardien	65	20.50	57	33.93	122	25.15
Jardinier/Lavandier	17	5.36	24	14.29	41	8.45
Aide-ménagère	108	34.07	25	14.88	133	27.42
Vendeur	36	11.36	14	8.33	50	10.31
Années d'expérience au travail						
0-1 ans	99	31.23	35	20.83	134	27.63
1-3 ans	132	41.64	64	38.10	196	40.41
3-5 ans	49	15.46	39	23.21	88	18.14
5 ans & plus	37	11.67	30	17.86	67	13.81
Ressenti par rapport au travail						
Négatif	49	15.46	33	19.64	82	16.91
Mitigé	46	14.51	23	13.69	69	14.23
Positif	222	70.03	112	66.67	334	68.87
Total	317	1000	168	100	485	100

2.2 Organisation de la collecte et analyse de données

2.2.1 Procédures de collecte des données

La phase de la collecte a débuté par le recrutement et la formation de tout le personnel de l'étude. La formation a été assurée par HIVA et a porté sur le travail décent, le type de travailleurs domestiques et sur les outils de collecte et d'analyse de données. Après une contextualisation des outils de collecte, il s'en est suivi un prétest dans les différents sites d'intervention afin de s'assurer que les agents de collecte s'approprient les outils et que ces derniers sont adaptés au contexte congolais. Le prétest a conduit à l'amélioration des outils, de leur compréhension et de la qualité de la collecte. L'outil final a été numérisé et programmé dans Kobotoolbox pour faciliter la collecte et la transmission des données en temps réel.

2.2.2 Développement de l'instrument d'enquête

HIVA-KU Leuven a développé l'instrument d'enquête pour effectuer un diagnostic complet de l'évaluation du travail décent (DWA) ciblant les acteurs clés du secteur de travail domestique à savoir : les travailleurs, les employeurs et les représentants de travailleurs. En collaboration avec Enabel, l'outil d'évaluation a été ajusté pour mieux correspondre au besoin des activités envisagées dans le cadre du projet travail décent et protection sociale. L'Éts NG a revu et adapté l'outil au contexte congolais. La structuration et le contenu de l'outil de collecte tiennent compte de différents profils de répondants et leur mode d'administration est motivé par la sensibilité de la thématique, la pertinence des informations et la qualité des données.

L'instrument d'enquête comprenait trois questionnaires destinés aux travailleurs domestiques, à leurs employeurs et à leurs représentants. Le questionnaire employé est constitué de quatre modules à savoir une histoire sur le travail et des questions sur cette histoire, des données sociodémographiques et des caractéristiques de l'emploi, une analyse rapide du travail décent et des domaines d'amélioration. Les questions et thèmes développés ont permis de réaliser une analyse approfondie du travail décent à travers les données qualitatives et quantitatives.

2.2.4 Techniques d'analyse des données

Les données ont été saisies, nettoyées et analysées dans MS Excel. Elles ont été triées par catégories, y compris les scores globaux, le sexe, le type de travailleurs, les modalités d'emploi, l'expérience et le ressenti professionnel. Ce tri a permis d'analyser et de comparer les différents domaines. Les données ont été exportées et traitées sur le logiciel statistique STATA 17 pour des analyses affinées. L'étude a procédé à l'analyse mixte en appliquant la méthode de Sensemaker appropriée à collecter et à analyser de nombreuses histoires courtes pour comprendre la complexité d'enjeux autour du travail décent, à travers les expériences vécues et perçues par les travailleurs domestiques.

Les analyses de données ont été réalisées à l'aide de statistiques descriptives, de graphiques et de tableaux. L'unité d'analyse est le travailleur domestique réparti en trois grandes catégories. Le calcul de la moyenne inclut le score moyen global pour chaque dimension du travail décent, qui fournit une référence pour la performance dans chaque domaine. À l'exception du revenu moyen, les résultats sont tous présentés et interprétés sur une échelle de 10. En outre, le score moyen pour chaque question au sein de chaque dimension a été

calculé. Cette procédure a permis non seulement de mesurer et d'identifier les performances et contre-performances spécifiques à chaque domaine, mais aussi de saisir les différences par rapport aux caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des employés.

Des graphiques en forme d'araignée (Radar) ont été créés pour visualiser les scores de chaque dimension du travail décent dans un format circulaire en roue. Ces graphiques illustrent les scores globaux et selon les domaines du travail et les catégories d'employés, ce qui permet une comparaison aisée entre plusieurs dimensions. En outre, des diagrammes à barres ont été utilisés pour afficher les scores de chaque dimension par catégorie pour mettre en avant les différences et les tendances au sein de chaque catégorie. Enfin, les tests T de comparaison des moyennes ont été effectués pour apprécier la significativité de différences observées. Notons que la valeur de ces tests est limitée. Elle renseigne néanmoins sur ce qu'on aurait pu observer si l'échantillon provenait d'un tirage aléatoire.

2.3 Limites de l'étude

L'étude s'est appuyée sur un échantillonnage raisonné, ce qui limite la généralisation des résultats au-delà des personnes interrogées. Bien que l'échantillon permette d'obtenir des informations originales et détaillées sur le secteur du travail domestique en RD Congo, il est possible qu'elles ne représentent pas complètement tous les contours du travail domestique en RD Congo. Elles en donnent néanmoins un aperçu de ce qu'il en est dans les villes de Kinshasa, Lubumbashi et Kolwezi. En outre, la taille de l'échantillon des représentants des travailleurs a été limitée en raison de la difficulté à trouver des répondants appropriés.

On note une faible confrontation de résultats par rapport à la revue de littérature pour la simple raison que la thématique "travail décent", dans sa dimension relative aux conditions de travail, est peu documentée en région subsaharienne en général et en RD Congo en particulier. En outre, les personnes interrogées ont montré des connaissances limitées sur des sujets tels que la voix et la représentation et la protection sociale, ce qui peut avoir entraîné des réponses incomplètes ou moins informées. La délicatesse de quelques questions peut induire des biais à cause des réponses acceptables socialement en marge des données exactes. Les enquêteurs ont néanmoins mis à contribution leurs expériences afin de les atténuer.

Enfin, il convient de signaler que l'ignorance couplée à la faiblesse de la formation en cours d'emploi, à la jeunesse des employés ou à leur début de carrière dans le secteur domestique peut affecter leurs perceptions relatives à ce qui normal/acceptable et de ce qui ne l'est pas. Ceci peut affecter la mesure de l'évaluation de certains domaines du travail décent comme, le traitement équitable ou encore la perception de risque de santé ou de sécurité au travail.

3 Evaluation du travail décent

Cette section donne un aperçu général de la situation et de la mesure du travail décent dans le secteur du travail domestique en RD Congo, précisément dans les villes de Kinshasa, Lubumbashi et Kolwezi. Il s'agit des résultats de données collectées auprès de travailleurs domestiques fournissant des services aux ménages, pour leur propre compte ou pour le compte d'une agence. Cette main d'œuvre est constituée d'hommes et de femmes travaillant comme gardien, chauffeur, aide-ménagère, lavandier, cuisinier, nettoyeur ou vendeur avec des expériences professionnelles variées. De manière générale, L'analyse porte donc sur les huit domaines du travail décent à savoir : i) la sécurité de l'emploi ii) Sécurité du marché du travail, iii) Sécurité des revenus, iv) Protection sociale, v) Equilibre travail-vie privée et bien-être, vi) Traitement équitable, vii) Santé et sécurité au travail viii) Voix et représentation.

3.1 Evaluation du travail décent dans le secteur du travail domestique

L'encadrée 3 ci-après présente la synthèse de résultats globaux de l'analyse du travail décent par rapport aux huit domaines présentés en amont. En général, le marché du travail domestique en RD Congo n'offre pas un travail décent pour tous les employés œuvrant dans le secteur. Si aucun de 8 domaines n'atteint le score maximum de 10 d'évaluation, il se dégage d'importantes différences de scores entre les huit domaines du travail décent (graphique 2).

Encadré 3 Points clés de l'évaluation du travail décent

- *Au sujet de la mesure du travail décent dans le secteur du travail domestique, aucun de ses 8 domaines décent n'atteint le score maximum de 10 points. La situation est particulièrement alarmante en ce qui concerne la protection sociale. La paye de la cotisation de pension n'est presque pas assurée pour l'ensemble des employés. L'accès à la prestation d'invalidité enregistre un score moyen d'un sur dix. Le cadre d'expression et de représentation est inexistant pour la majorité d'employés alors que leurs conditions de travail sont loin de leur garantir l'équilibre entre la vie professionnelle et privée. Les performances au sujet de la sécurité de l'emploi et du revenu sont moyennes, mais marquées d'insuffisances affectant le niveau de vie des employés. Le revenu moyen proposé dans le secteur n'atteint pas le SMIG et ni le montant nécessaire pour assurer un minimum de conditions de vie décentes. La sécurité du marché du travail, elle, est particulièrement élevée. Ce qui montre une forte capacité du secteur à absorber la main d'œuvre, surtout les jeunes femmes. Le traitement équitable enregistre également un score élevé, celui de la sécurité et de la santé au travail l'est moins même s'il est supérieur à ceux de la sécurité de l'emploi ou de la sécurité du revenu.*

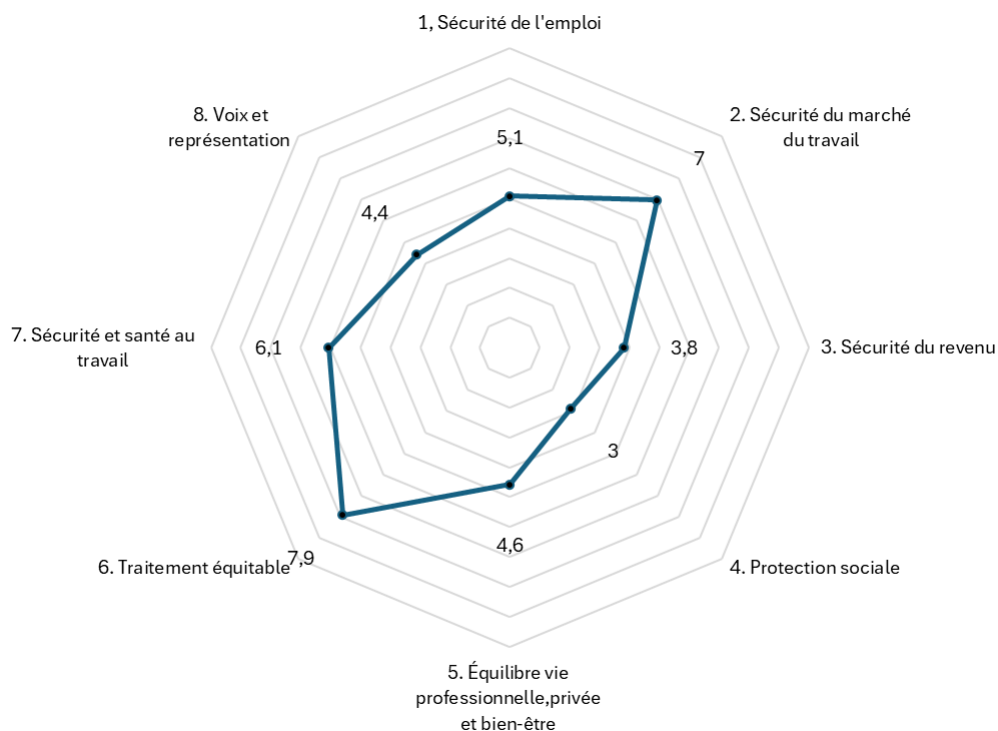
A lors que la protection sociale améliore la productivité de travailleurs et la croissance économique, elle n'enregistre qu'un score de trois points sur dix, indiquant que très peu d'employés bénéficient d'une protection sociale, soit le niveau de score le plus bas de tous les domaines du travail décent (graphique 2). La paye de la cotisation de pension

dans le secteur de travail domestique n'est presque pas assurée. Son score moyen est à peine de 0,8 sur dix. Déjà qu'ils sont vulnérables alors qu'ils sont actifs, à leur retraite, les pensionnées du secteur deviennent davantage vulnérables et se rabattent généralement sur les enfants pour subvenir à leurs besoins même les plus élémentaires. Les indemnités de licenciement ne sont payées que pour un petit nombre d'employés du secteur. Il en est de même de l'assurance maladie alors qu'il s'agit d'un droit auquel tous les employés doivent accéder. Les employés aux comptes des ménages sont le plus à risque de ne pas bénéficier d'une protection sociale dont le score n'est que de 2,1 points (annexe tableau 4).

La mesure de la sécurité du marché du travail (7 points) est élevée à cause notamment de la forte demande de main d'œuvre dans le secteur. Non seulement les employés ne craignent pas de perdre leur emploi, en plus, ils bénéficient de la régularité du travail qu'offre le secteur. Le plein emploi n'est pas assuré dans le secteur. Il est marqué au contraire par un sous-emploi en termes d'heures de prestation journalière ou de jours de prestation par semaine. L'offre de formation en cours d'emploi reste faible même si le secteur emploie une part importante de gens moins instruits. L'absence de possibilités d'acquérir de nouvelles connaissances ou de se former limite leurs perspectives d'évolution professionnelle et l'accès aux opportunités. D'après les employés, trois sur cinq, il est difficile de trouver un emploi similaire ou meilleur par rapport à celui qu'il exerce au moment de l'enquête.

La sécurité de revenu est moyenne, soit 3 points sur dix. Si la rémunération des employés est régulière, son montant est faible. Il n'atteint pas le montant du SMIG et est de loin inférieur au revenu moyen de subsistance d'une famille de 4 membres dans les trois villes de l'étude. L'équilibre entre la vie professionnelle, privée et le bien-être des employés n'est pas universel. De plus, la majorité d'employés ne dispose pas d'un cadre d'expression et de représentation dans le secteur. Notons cependant un score élevé dans le domaine de traitement équitable.

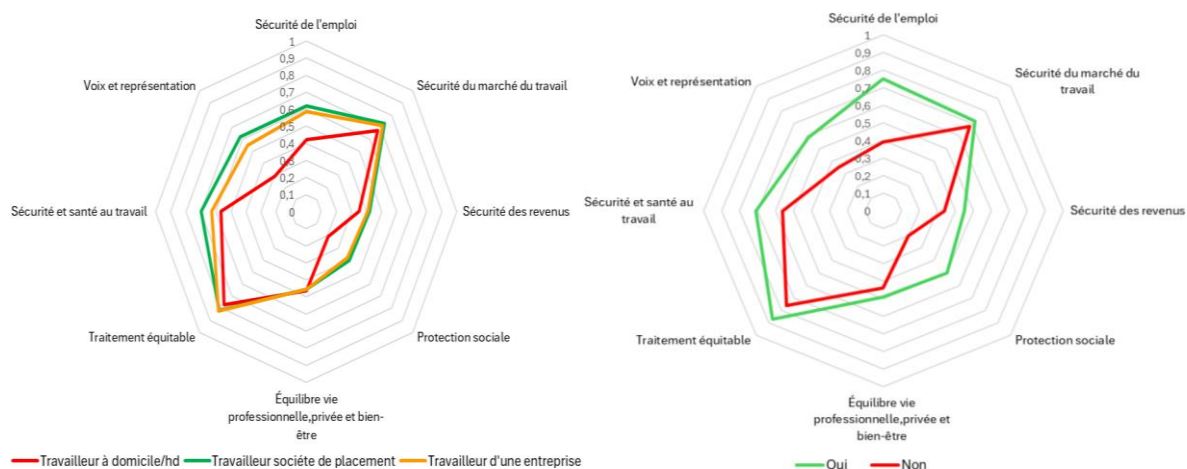
Graphique 2. Evaluation globale du décent dans le marché domestique



En marge de la situation générale, des différences importantes sont observées par rapport aux profils sociodémographique des employés. Globalement la situation des hommes et des femmes est la même. En ce qui concerne les types de travailleurs, les scores de tous les 8 domaines du travail décent sont plus élevés chez les travailleurs de société de placement. A l'inverse, les travailleurs pour le compte de ménages ont systématiquement les scores les plus bas de tous les domaines de mesure du travail décent. Ce qui illustre la situation alarmante dans laquelle ce type d'employés travaillent. Comparés aux travailleurs de sociétés privées ou publiques et aux travailleurs de société de placement, les travailleurs au compte des ménages sont particulièrement privés de : la protection sociale, de voix et de représentation, de sécurité de l'emploi, de revenu et de la sécurité et santé au travail. Faute de toutes ces mesures de protection, les employés éprouvent des difficultés à revendiquer leurs droits, à cause de la nature isolée de leur travail et de la peur de représailles. Leur revenu ne leur permet pas de faire face au cout de la vie. S'il apparait nécessaire d'améliorer la situation de tous les employés, ceux de la dernière catégorie méritent une attention toute particulière (graphique 3 à gauche).

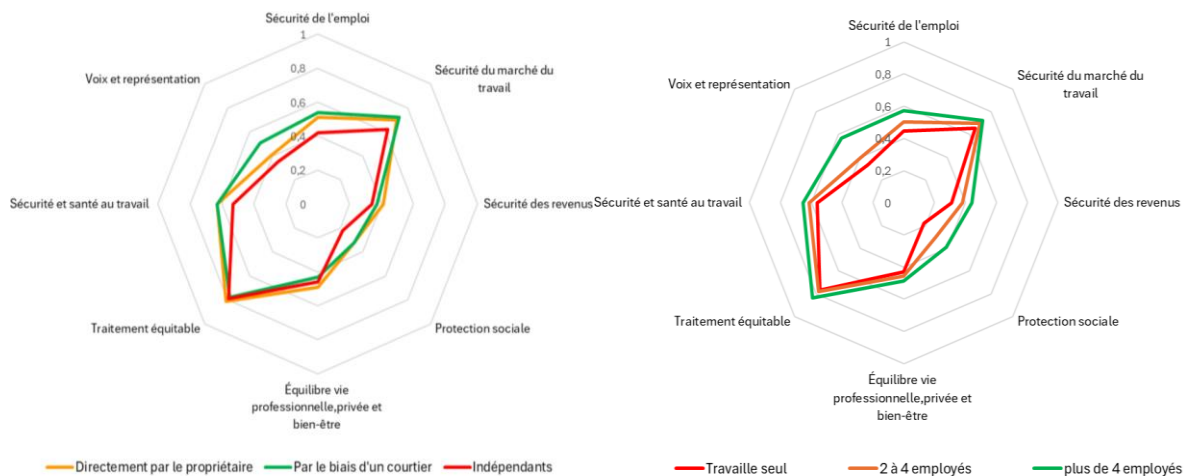
En plus de cette différence, les employés qui ne disposent pas de contrat ou d'accord écrit affichent une situation préoccupante par rapport à tous les domaines de la mesure du travail décent. En effet, l'absence de contrat ou d'accord écrit rend le travail domestique flou et maintient les travailleurs dans un statut de précarité (graphique 3 à droite).

Graphique 3. Evaluation du travail décent par type de travailleurs (à gauche) et contractualisation (droite)



Le graphique 4 (à gauche) indique que les employés indépendants à titre individuel sont les plus vulnérables du marché domestique. S'ils jouissent d'un traitement équitable comme les autres employés, ils affichent néanmoins de faibles scores en matière de la protection sociale, de la sécurité de revenue, de la sécurité et santé au travail, de la voix et représentation ou encore de la sécurité du marché du travail. Le fait d'être engagé par le biais d'un courtier est associé aux meilleurs scores enregistrés en matière d'évaluation du travail décent. Parfois, le courtier sert de rempart de l'employé vis-à-vis de l'employeur. Dans l'informalité, ce mode d'embauche repose sur l'affinité ou l'ethnicité souvent avantageux pour l'employé (Jacobs et Paviotti, 2017). Un autre facteur de contre-performance du travail décent est le nombre d'employés au lieu de travail. Les employés qui travaillent seul ou en petit nombre au lieu de travail sont les plus vulnérables notamment en matière de protection sociale, de revenu et de voix et représentation. Ces domaines sont bien couverts dans des organisations employant plusieurs travailleurs, une conséquence positive de l'effet de masse (graphique 4 à droite).

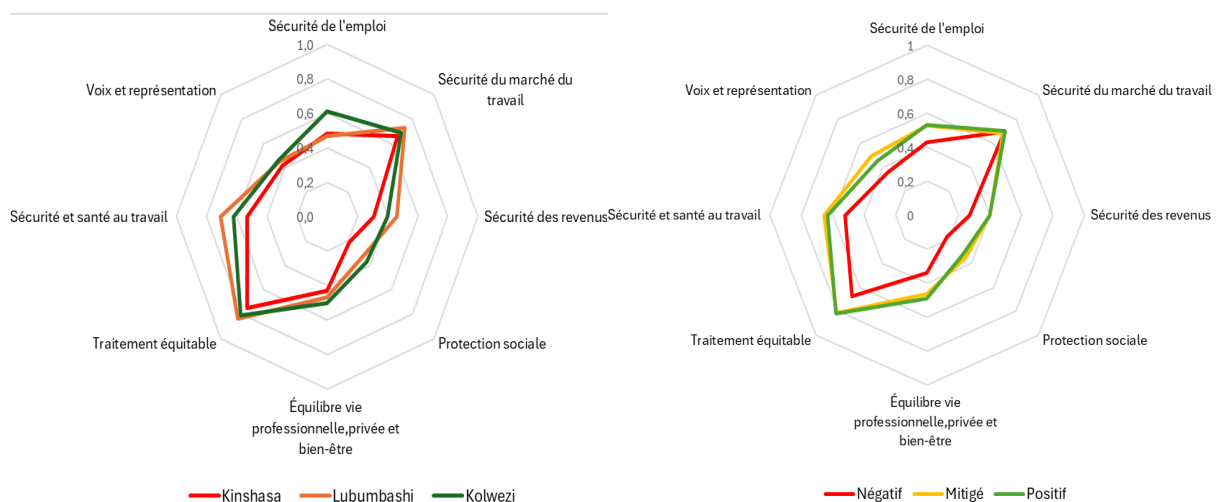
Graphique 4. Evaluation du travail décent par mode d'emploi (à gauche) et nombre d'employés (droite)



Il sied de relever un différentiel de performance ou de mesure de travail décent par rapport aux villes de l'étude. Tous les indicateurs de mesure du travail décent sont faibles à Kinshasa qui reçoit un flux important de migrants ou de déplacés provenant de l'arrière-pays. Face à la précarité, la plupart d'entre eux fournissent la main d'œuvre du secteur avec des conditions de travail indécentes. Kolwezi, une ville minière en plein essor, affiche les meilleurs scores du travail décent à l'exception de celui relatif à la sécurité de revenu et la sécurité et santé au travail. Son score en matière de protection sociale est nettement élevé que les deux autres villes (graphique 5 à gauche).

Les expériences et histoires professionnelles compilées ont permis de générer une variable sur le ressenti des employés vis-à-vis de vie leur travail dans le secteur domestique. Il apparait une relation étroite entre les employés avec des expériences négatives un faible niveau de mesure du travail décent. En d'autres mots, les lacunes des employeurs en matière de travail décent induit un ressenti négatif des employés vis-à-vis de leur travail (graphique 5 à droite).

Graphique 5. Evaluation du travail décent par ville (à gauche) et ressenti (à droite)



En bref, les performances du travail décent sont particulièrement faibles pour les employés : au compte des ménages, ne disposant pas de contrats écrits, indépendants, travaillant en petit nombre, de la ville de Kinshasa ou avec des histoires et expériences professionnelles négatives. Ces catégories méritent une attention particulière par rapport à l'objectif 2030.

4 Evaluation du travail décent par domaine

Cette section fournit détaille les scores de huit domaines du travail décent : sécurité du revenu, sécurité du marché du travail, sécurité de l'emploi, protection sociale, voix et représentation, équilibre entre vie professionnelle et vie privée et bien-être, sécurité et santé au travail, et traitement équitable. Les sous-sections présentent les performances et contre-performances, de chacun d'eux, les spécifiques des conditions de travail et les possibilités d'améliorations.

4.1 Sécurité de l'emploi

Comme domaine du travail décent, la sécurité de l'emploi détermine le bien-être, la motivation et la productivité des travailleurs. Elle renvoie à la clarté de ce qu'un employé attend de son emploi et à la conservation de ce dernier dans la durée sans crainte de licenciement arbitraire. La sécurité de l'emploi en RD Congo est moyenne avec un score à hauteur de 5,1 points sur une échelle de 10. L'encadré 4 renseigne les résultats d'analyse de ses éléments constitutifs.

Encadré 4 Sécurité de l'emploi

- *La mesure de la sécurité de l'emploi est moyenne avec d'importantes différences de scores de ses éléments constitutifs. Très peu d'employés disposent d'un contrat écrit pour faire prévaloir leurs droits. La situation est alarmante chez les employés prestant pour le compte d'un ménage, leur note moyenne en termes de disposition d'un contrat écrit n'est que d'un sur dix. Les employés qui disposent d'un contrat déclarent qu'ils ne peuvent pas être licenciés sans motifs précis ou encore sans préavis, le score relatif à la sécurité de l'emploi indique, à savoir les employés qui ne craignent pas de perdre leur emploi ou de se retrouver au chômage, est faible au niveau de 4 sur dix.*

La majorité d'employés n'ont pas des contrats écrits tel que l'exige le code du travail⁴ alors qu'ils prestant sur base d'une relation professionnelle, d'où le flou de l'emploi, la précarité de leur statut et leur vulnérabilité. Le score relatif à la possession d'un contrat écrit est de 3,5. Ceci suggère que très peu d'employés peuvent prétendre avoir une idée claire de la description de leurs tâches, de leurs obligations et attentes sur l'emploi. D'après les enquêtes, les contrats verbaux sont légion dans le secteur. Si les discussions sur la rémunération semblent relativement claires, ce n'est pas le cas des tâches à exécuter. Elles sont indéfinies, variables et ponctuées d'une multiplicité de donneurs d'ordres improvisés sollicitant souvent des services inattendus.

Le licenciement arbitraire existe dans le secteur du marché du travail domestique, mais il est peu répandu parmi les enquêtés. L'étude estime à 7 sur 10 la moyenne de la mesure relative à l'assurance de ne pas être licencié sans motif précis et à 5,6 sur 10 celle de ne pas être licencié sans préavis. Toutefois, ces scores contrastent avec celui de l'opinion sur la sécurité de l'emploi perçue qui enregistre un score moyen de 4 points sur 10 (graphique 6).

⁴ La loi sur le code du travail No.16 du 15 juillet 2016, article 44 alinéa 1 .

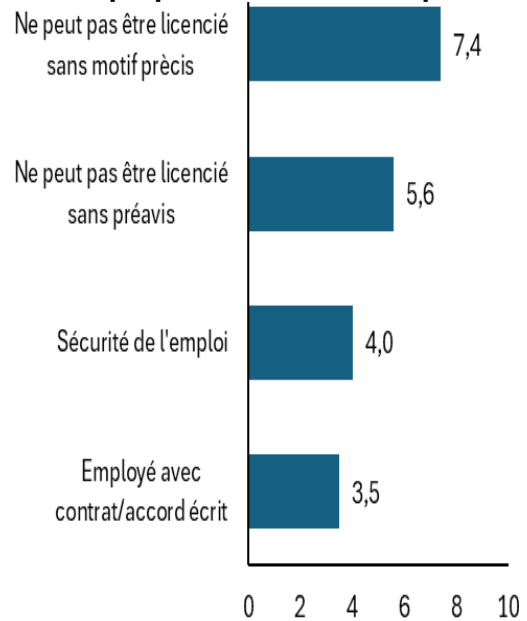
Les employés sans contrat écrit travaillent dans la précarité sous l'angoisse de perdre l'emploi à tout moment. Leurs déclarations confortent les résultats évoqués ci-haut :

"Je vis tous les jours dans la peur de perdre mon travail vu que je n'ai aucun contrat qui me lie à l'entreprise, ni au client où je suis affectée".

Le fait d'avoir un contrat écrit assure la sécurité de l'emploi, " j'ai un contrat de travail écrit, on ne peut pas me licencier directement sans préavis, mais en cas d'une faute grave je risque d'être licencié et me retrouver au chômage".

Un employé témoigne de la transition d'emploi dans le secteur domestique et ces mots, " Je n'ai pas peur car je peux facilement trouver le travail auprès de mes amis chauffeurs".

Graphique 6. Sécurité de l'emploi



Le graphique 7 révèle des différences selon les composantes de la sécurité de l'emploi et les types d'employés enquêtés. Les employés d'entreprises privées sont les plus sensibles à craindre la perte d'emploi ou la peur de se retrouver au chômage. Les employés prestant directement pour le compte des ménages sont les plus vulnérables en matière de protection juridique de leur emploi. Ils affichent un score moyen d'un sur dix relatif à la détention d'un contrat écrit pour faire prévaloir ses droits. C'est également leur catégorie qui présente les scores les plus faibles relatifs à l'assurance de ne pas être licencié sans motif précis ou sans préavis. En bref, la situation de la sécurité de l'emploi est particulièrement alarmante pour les employés à domicile. Certains d'entre eux se sont exprimés sur le sujet.

"Une fois j'ai été renvoyé sans cause, juste parce que j'avais dit à ma patronne que j'étais malade et je pouvais quitter le travail plus tôt que prévu. Elle m'a dit : tu peux partir, mais ne reviens plus jamais".

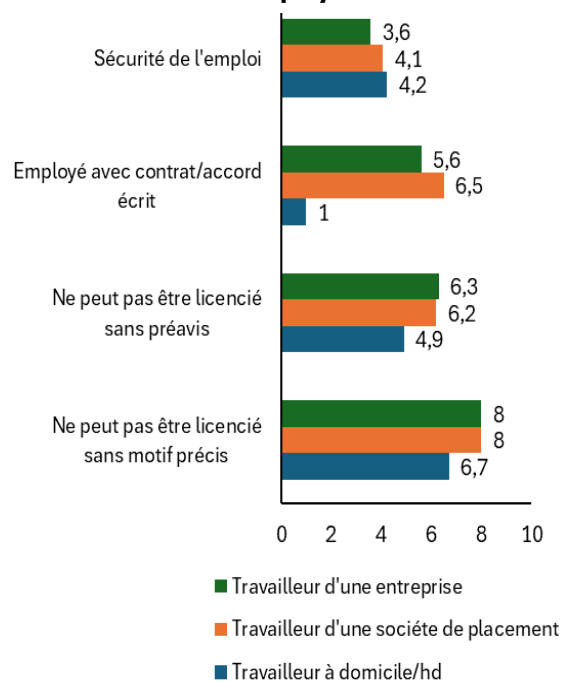
"Mon patron peut me licencier quand il veut, surtout lorsqu'il est financièrement en difficulté de me payer".

"Ici, il n'existe pas de motif précis, la patronne peut se lever un jour et dire qu'il n'y a pas production, elle ferme boutique et nous autres restons sans travail".

"Le contrat écrit assure une sécurité surtout contre le licenciement abusif".

L'emploi est sécurisé à Kolwezi qu'ailleurs. Le fait de travailler pour le ménage, d'être moins instruit ou d'être indépendant est associé à une faible contractualisation. Les chauffeurs sont plus à risque aux licenciements arbitraires que les autres types d'employés (annexe tableau 1).

Graphique 7. Sécurité de l'emploi par type d'employés



4.2 Sécurité du marché du travail

On entend par sécurité du marché du travail, la régularité du travail dans la durée, la facilité de changement d'emploi, le sous-emploi et le renforcement de capacités des employés pour évoluer dans leur carrière professionnelle ou saisir les meilleures opportunités de travail. L'évaluation en cette matière indique que la sécurité du marché du travail dans le secteur du travail domestique dans les villes de l'étude est de 7 points sur une échelle de 10, soit l'un de meilleurs scores dont les éléments essentiels de l'analyse sont repris dans l'encadré 5 ci-après.

Encadré 5 Sécurité du marché du travail

La sécurité du marché du travail est garantie dans le secteur du travail domestique. Le niveau d'emploi, le fait de ne pas chômer une longue durée, y est assuré avec une note de 8,9 sur 10. Les employés ont travaillé de manière interrompue les douze derniers mois. La régularité du travail leur assure un revenu constant et une stabilité de l'emploi. Le sous-emploi est pratiquement inexistant dans le secteur domestique. Les employés y prestant n'envisagent pas de travailler plus d'heures. Le secteur se confronte à de défis tels que les faibles niveaux enregistrés pour la formation en cours d'emploi et la sécurité de transition. Les compétences des employés ne sont pas renforcées par des formations en cours d'emploi, alors qu'elles contribuent à l'évolution de leur carrière professionnelle, encore que le secteur emploie majoritairement une main d'œuvre moins instruite. Cette privation limite leurs chances d'accès aux meilleures opportunités de travail. Il s'en suit une faible sécurité de transition se reflétant par les déclarations des employés. En effet, le score relatif à la facilité de trouver un emploi similaire ou meilleur à celui qu'ils ont au moment de l'enquête, est légèrement en dessous de la moyenne, soit 4,4 points sur 10.

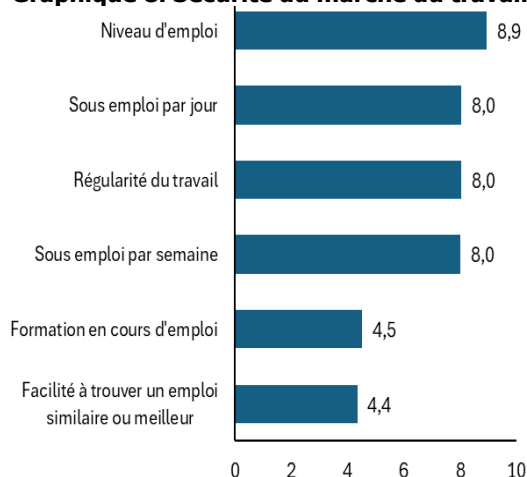
Le niveau d'emploi est très élevé dans le secteur du travail domestique en RD Congo. Avec un score de 8,9 points, quasiment tous les employés ont travaillé de manière interrompue au cours de 12 derniers mois précédant l'enquête. Le chômage de longue durée au cours d'une année est presque inexistant dans le secteur. Il en est de même de la régularité du travail dont le score est de 8, ce qui suggère que les employés sont rassurés d'avoir un revenu constant et un emploi stable (graphique 8). Les scores de 8 points en termes de sous-emploi indiquent qu'il n'y a pratiquement pas de sous-emploi dans le secteur du travail domestique, bien au contraire on y observe une extension des horaires de travail conduisant à des heures supplémentaires sans que ces dernières soient payées.

« je ne veux pas avoir plus d'heures de travail par jour, je quitte le lieu de travail à 21h00 à cause de l'extension des heures de travail »,

« Avec ce genre de travail, je ne veux pas avoir plus d'heures de travail, mais plus tôt avoir une journée de plus de repos ».

« Pour ce travail, je n'ai pas de formation formelle. Juste avant de commencer le travail on me montre ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut faire, c'est tout. Mais s'il y a une formation, je vais la suivre ».

Graphique 8. Sécurité du marché du travail



La formation en cours d'emploi est un privilège auquel la majorité d'employés n'a pas accès, son note moyenne n'est que de 4,5 points. Alors que le secteur emploie généralement les personnes vulnérables ou moins instruites, cette privation ne leur permet pas de renforcer leurs compétences, pourtant nécessaire pour progresser dans la carrière professionnelle ou pour accéder à de meilleures opportunités.

Dans un contexte de rareté d'emploi décent et de chômage aigus, même dans un secteur en développement comme celui du travail domestique, il est difficile pour la majorité d'employés de trouver un emploi similaire ou meilleur à celui qu'ils occupent si jamais ils le perdaient.

Le graphique 9 ci-après montre un différentiel des mesures de composantes de la sécurité du marché de l'emploi. Les salariés d'entreprises enregistrent le plus haut niveau d'emploi. Au même niveau que pour les travailleurs prestant pour le compte de ménage, ils sont moins nombreux à déclarer qu'il est facile de trouver un emploi similaire ou meilleur à celui qu'ils occupent actuellement. Les résultats interpellent sur la situation de travailleurs au compte de ménages pour lesquels la mesure de la formation est la plus faible, soit deux fois moins importante que celle d'employés des agences de placement. Travailler dans une entreprise est moins incitatif à effectuer un travail à temps plein lorsqu'on preste déjà à temps partiel.

Quelques employés se sont exprimés sur les difficultés à trouver un meilleur travail et sur la perception de la formation en cours d'emploi :

« Si je perds ce travail, ça sera difficile d'en trouver avec de ci-bonnes conditions ».

« Perdre le travail c'est mauvais et c'est très difficile d'en trouver un autre avec le même salaire ou avec un salaire supérieur ».

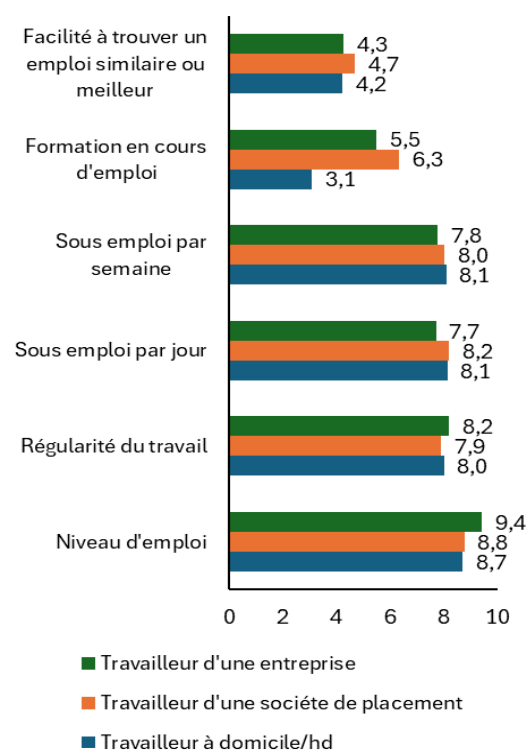
« Les universitaires ne sont presque pas embauchés, voilà pourquoi je garde bien mon travail ».

« Bien que je n'aie pas suivi de formation, je fais très bien mon travail ».

« Nous n'avons suivis aucune formation dans ce travail, je fais de mon possible pour le conserver car ce dernier temps trouver un travail est difficile ».

« Je travaille déjà de 6 à 21 heure, du lundi au dimanche, je n'ai pas besoin qu'on m'ajoute d'autres heures ou d'autres jours. D'ailleurs je pense débiter une activité commerciale avec ma femme parce que je n'ai même pas le temps de me reposer ni rester avec ma petite famille ».

Graphique 9 Sécurité du marché du travail par type d'employés



L'analyse affinée (annexe tableau 2) indique une masculinisation de la formation en cours d'emploi. Très peu de femmes n'en bénéficient et sont limitées dans la progression de carrière et d'accès aux opportunités. Il en est de même de employés moins instruits par rapport aux plus instruits, tout comme pour les jeunes générations comparées aux vieilles. Les employés embauchés par le biais d'un courtier sont deux fois plus nombreux à être formés que les

autres. Alors que la sécurité et la santé au travail est préoccupant à Kolwezi, le score de formation en cours d'emploi y est la plus faible. Du reste, les jardiniers et les lavandiers et dans une certaine mesure les chauffeurs et les vendeurs sont les moins nombreux à suivre une formation.

4.3 Sécurité du revenu

La sécurité du revenu est un domaine crucial du travail décent qui prend en compte la proximité du revenu par rapport aux coûts de subsistance, sa régularité, sa prévisibilité. Elle implique la rémunération des heures supplémentaires, la possibilité d'épargner, le paiement des congés de paternité ou de maternité et doit en principe être appropriée au travail réalisé. Globalement, la sécurité du revenu sur le marché du travail décent est faible, soit 3 points sur une échelle de 10. L'encadré 6 résume les résultats de l'analyse de ses éléments constitutifs.

Encadré 6 Sécurité du revenu

- *La mesure de la sécurité du revenu dans le secteur du travail domestique est faible avec des scores aux écarts importants d'une sous-composante à une autre et par rapport au coût de la vie. Le secteur se caractérise par la régularité de la rémunération des employés et dans une certaine mesure par la prévisibilité des revenus. Cette rémunération est toutefois modique puisqu'elle est inférieure au SMIG. Le revenu moyen du secteur est de loin inférieur du coût minimum vital de substance d'une famille de quatre personnes. Ce score est certainement plus faible lorsqu'on considère que la taille d'une famille urbaine est de près de six personnes et le ménage encore un peu plus. Cette précarité financière s'observe notamment par la faible propension à épargner des employés domestiques. Compte tenu des efforts qu'ils fournissent pour réaliser leurs tâches, moins d'un employé sur deux estime que la rémunération perçue est appropriée pour le travail. Les indicateurs de performance d'autres composantes sont nettement plus faibles. C'est le cas de la possibilité d'épargner, de la paye de congés annuels ou encore de la rémunération des heures supplémentaires qui ne sont reconnus que pour aux plus trois employés sur dix prestants dans le secteur de travail domestique.*

Le graphique 10 montre une régularité de rémunération quasi-universelle des employés domestique enquêtés. Ce qui témoigne de la stabilité de leur emploi et de l'assurance d'un revenu constant. Toutefois, en considérant la faiblesse du score des employés qui déclarent que leur revenu est suffisant pour épargner, il y a lieu de dire que cette rémunération ne couvre pas les besoins en finance globale d'un grand nombre d'employés. Ils se confrontent à la précarité financière qui s'observe notamment par l'écart entre leur revenu perçu et le coût vital minimum d'une famille de 4 personnes estimé à près de 348 dollars (USD) en moyenne le mois, respectivement à 427 et 327 dollars (USD) à Kinshasa et Kolwezi et à 289 dollars (USD) à Lubumbashi alors que les revenus moyens mensuels des travailleurs domestiques de ces trois villes sont respectivement de 90, 133 et 122 dollars (USD) (Voir graphique 11).

Le fait d'une rémunération et d'un travail réguliers couplés à un niveau d'emploi élevé renforce le pouvoir prédictif des employés sur leur revenu. En effet, le score de ce dernier est de 6,1.

En moyenne, les employés savent à l'avance combien ils gagneront les trois prochains mois. Ils pourraient donc investir sur des projets personnels, mais ceci reste peu probable compte tenu de la faiblesse de leur revenu.

Comme énoncé plus haut, les employés se confrontent à une instabilité ou précarité financière. Seuls quelques-uns déclarent qu'ils disposent d'une rémunération importante pour épargner. Ces résultats sont consolidés par le niveau de score moyen d'employés estiment que leur rémunération est appropriée pour les efforts consentis dans l'exécution de leur travail.

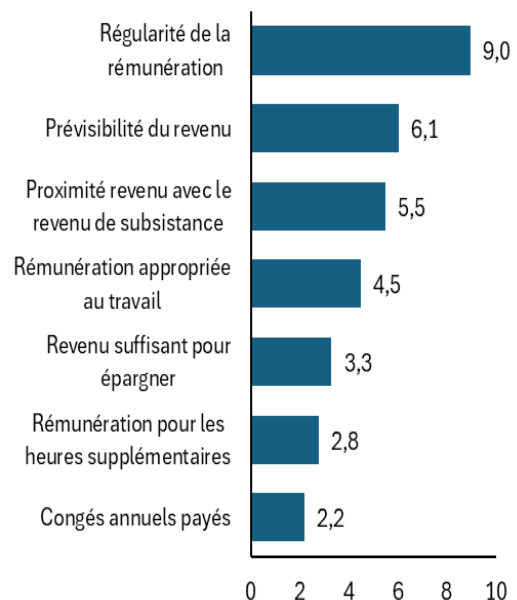
Outre la faiblesse d'épargne, une très nette faiblesse de niveau s'observe au sujet de la rémunération des heures supplémentaires et de la paye de congés annuels ou d'une compensation à la place (annexe tableau 3). Ces manquements sont autant de violations du code de travail ignoré à cause de la nature isolée du secteur comparativement à d'autres travailleurs.

A cet effet, la note relative à la proximité du revenu avec le revenu de subsistance est de 5,5 points. Mais, une famille urbaine en RD Congo compte six membres et les ménages encore plus. Par conséquent, l'effectif d'employés dont le revenu se rapprocherait du coût de subsistance minimal serait beaucoup plus faible. Les discours de quelques enquêtes confortent ces résultats :

« Je n'ai pas de problème de paiement. Mon salaire est régulier, mais ce n'est pas beaucoup d'argent. Je ne peux pas épargner car j'ai une famille à nourrir. En plus, je n'ai pas d'heures car je quitte mon lieu de travail à 18h ».

« Mon salaire ne me permet même pas de payer les études de tous mes enfants », « je n'ai pas des heures supplémentaires payées car je suis logé là où je travaille ».

Graphique 10. Sécurité du revenu



Le graphique 11 compare le revenu des employés par profil sociodémographique ou professionnel. Brièvement, on peut tirer les conclusions suivantes :

Le secteur du travail domestique propose en moyenne un revenu mensuel de 111\$ qui n'atteint même pas le SMIG de 150\$ ou le cout minimum vital moyen de 348\$ estimé pour une famille de 4 personnes, alors même que les familles urbaines en RD Congo comptent près de 6 personnes et les ménages un peu plus (EDS, 2024).

En plus d'être plus formés que les femmes, les hommes sont aussi mieux rémunérés.

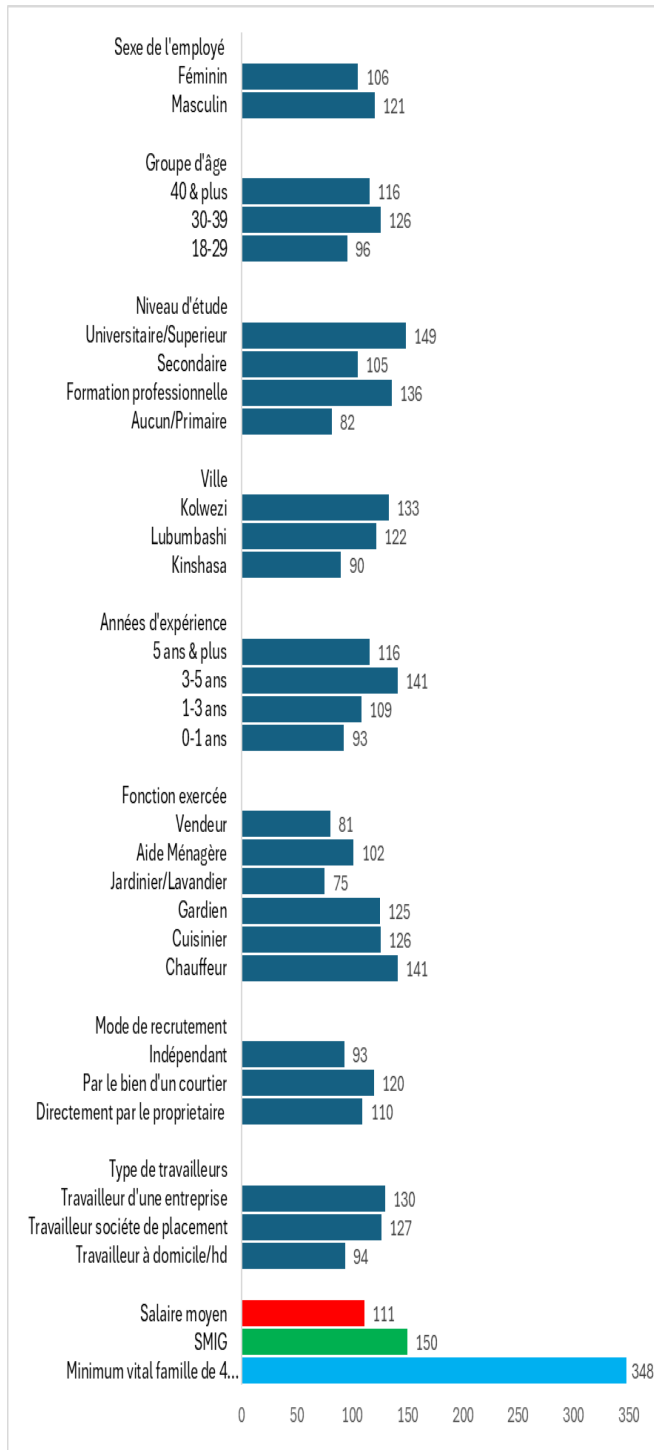
Les universitaires, les chauffeurs, les gens qui ont une formation professionnelle et les employés expérimentés sont les mieux payés, mais n'atteignent pas le SMIG établi et moins encore le revenu de subsistance.

« Mon salaire ne me permet pas d'épargner régulièrement parce que je suis marié avec un enfant, peut-être dans les jours à venir je peux commencer à épargner ».

« Je ne pense pas faire beaucoup des temps, car le salaire qu'on me paye n'est pas conforme à ce que je fais comme travail ».

Les jeunes femmes, les moins instruits, les débutants, les indépendants, les jardiniers, les employés au compte de ménage et les employés vivant à Kinshasa sont parmi les moins rémunérés de tous, avec des salaires parfois deux moins importants que le revenu minimum vital de substance. Ces catégories méritent une attention toute particulière.

Graphique 11 Revenu des employés (\$USD)



4.4 Protection sociale

La protection sociale vise à encourager l'inclusion et la productivité en assurant des conditions de travail sécurisées, un équilibre entre travail et vie personnelle, et en valorisant les aspects familiaux et sociaux. Elle permet de continuer à garantir la qualité de vie des personnes confrontées à la retraite, à la grossesse, à la maladie, à un accident de travail et/ou à la perte d'emploi. Ce domaine du travail décent est précaire, soit le moins performant de tous les huit.

Encadré 7 Protection sociale

La protection sociale est le domaine du travail décent le moins performant de tous. Aucun des indicateurs de ses sous composantes n'atteint le score de 4,8 points sur une échelle de 10. Ce qui témoigne de l'importance de défis à relever pour d'éventuelles améliorations. Le droit des employés aux congés maladie payés est très limité. Les assurances maladie et en cas d'accident ne sont garanties que pour quelques employés. En fin de parcours professionnel, les pensionnés du secteur risquent de se retrouver dans une extrême précarité. Le score moyen attribué au congé de maternité est deux fois plus élevé que celui du congé de paternité. La situation est particulièrement préoccupante au sujet de cotisations de pension et de l'accès à la prestation sociale dont les scores moyens sont tous proches de 1 sur dix.

La couverture de la sécurité sociale est précaire. A l'exception des congés maladie payés et le congé de maternité payé dont les scores se rapprochent de la moyenne de 5 points, le graphique 12 montre les scores moyens des autres composantes sont en dessous de 4 points sur 10. C'est les cas des assurances maladie (3,3) et en cas d'accident (3,9) qui ne sont pas universelles. En cas de licenciement, la majorité d'employés se retrouvent bredouille puisque les indemnités ne sont payées que pour quelques-uns (score de 3,1). Le niveau de mesure de congé de paternité rémunéré est de 2,5 points, pendant que les hommes sont de plus en plus sollicités dans la prise en charge de nouveaux nés (graphique 12).

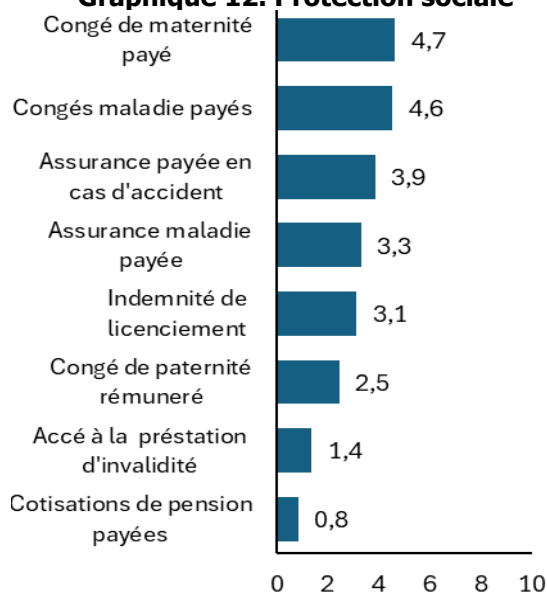
La paye de la cotisation de pension et l'accès à la prestation sociale affichent des scores de un sur dix. Etant vulnérables comme actifs, à la fin de leur parcours professionnel, les retraités du secteur se confronteront à une précarité extrême faute de revenu de subsistance.

« En cas de naissance d'un enfant, j'aurai 4 mois de congé sans paye. A ma place on va embaucher une autre femme. Si elle travaille bien, tu peux licenciée à cause de la maternité ».

« En cas de maladie ou de maternité, on peut m'accorder quelques jours de repos sans paye. C'est parmi nos accords ».

« Quand le contrat s'arrête, je ne perçois rien, aucune indemnité de licenciement »

Graphique 12. Protection sociale



Les travailleurs au service direct de ménage sont les plus précaires. Ceux des agences de placement sont couverts, mais la couverture est loin d'être totale (annexe tableau 4).

4.5 Equilibre entre vie professionnelle, vie privée et bien-être

L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et bien-être est cruciale au travail décent. On évalue ce domaine en examinant le nombre d'heures de travail, le travail en dehors des heures normales et la présence de périodes de repos régulières. Le bien-être au travail peut couvrir d'autres aspects, tels que l'utilité perçue de l'emploi, la satisfaction au travail et le degré d'épuisement d'une personne au travail. A ce sujet, le marché du travail assure le bien-être entre vie professionnelle, vie privée et bien être avec un meilleur score estimé à hauteur de 7,8 points sur 10.

Encadré 8 Equilibre entre vie professionnelle, vie privée et bien-être

L'équilibre entre vie professionnelle, vie privée et bien-être des employés domestique est fragile malgré son score élevé. Même si les employés bénéficient de la journée de repos hebdomadaire ou jugent leur travail utile, leurs conditions de travail eux affectent cet équilibre. La plupart des employés travaillent en dehors des heures normales, en particulier les travailleurs au service direct des ménages. Le score relatif au respect de nombre d'heures de travail se situe au niveau moyen, une faiblesse qui pourrait causer leur épuisement au travail. Les femmes sont beaucoup moins nombreuses que les hommes à bénéficier du soutien de leur collègues au lieu du travail. L'étude note que l'autonomie et l'implication dans l'organisation du travail sont peu développés.

D'après le graphique 13 la journée de repos hebdomadaire est globalement observé. Son score de 7,6 points sur 10 est élevé, tout comme l'est celui de l'appréciation de l'utilité au travail estimé à 7,1 points sur 10. Globalement, les employés effectuent un travail qu'ils jugent utile, ce qui suppose un bien-être et une satisfaction au travail. Le travail en dehors des heures normales correspond à un score de 5,5 points sur 10. Le score de 3,1 en termes d'épuisement suggère que le travail dans le secteur fragilise l'équilibre entre la vie

privée et professionnelle et bien-être. A ce sujet, quelques enquêteurs ont déclaré :

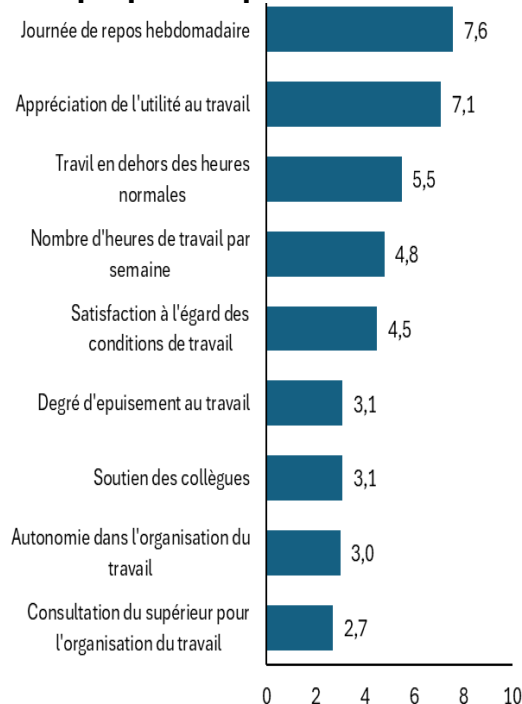
« Je ne suis pas satisfait parce que je travaille de 7h30 jusqu'à 20h, et cela pendant 6 jours, dans la semaine je me repose que le dimanche ».

« Je me sent épuiser après ce travail qui fatigue le corps. Je ne peux ni modifier mes tâches, ni la façon de les réaliser ».

« Je ne suis pas satisfait des conditions, pour l'heure on s'était entendu de 7 h - 16 h, mais je quitte le lieu de travail à 20h ».

On note un score moyen de 4,5 points pour la satisfaction au travail. Le niveau est plus élevé à Kolwezi où les salaires sont élevés et chez ceux qui ont suivi une formation professionnelle. Les hommes, plus que les femmes, sont soutenus par leurs collègues au lieu du travail alors que le travail est éprouvant pour tous.

Graphique 13 équilibre et bien être



Le fait de travailler en dehors des heures normales expose bon nombre d'employés au déséquilibre entre vie professionnelle, vie privée et bien-être. Les aide-ménagères et les travailleurs au service des ménages sont particulièrement affectés (annexe tableau 5). Le respect de nombre d'heures de travail par semaine n'est observé que pour quelques travailleurs, ce qui peut se répercuter sur le bien-être général.

Du reste, ils sont très peu à être consultés par leurs supérieurs pour l'organisation du travail. Un isolement couplé au manque de formation qui s'observe par le faible score en termes d'employés en mesure de choisir ou de modifier l'ordre de leurs tâches, et/ou de leurs méthodes de travail, et/ou de leur vitesse ou rythme de travail.

4.6 Traitement équitable

Le traitement équitable dans le cas du travail décent couvre les aspects de la discrimination, des abus verbaux et autres formes d'abus, et de la rémunération équitable. En outre, il inclut les droits fondamentaux du travail liés au travail des enfants et au travail forcé. En dépit de certaines faiblesses, le marché du travail domestique de villes étudiées se caractérise par un traitement équitable selon l'ensemble des aspects d'évaluation considérés, ce qui confère à ce domaine du travail décent, la note la plus élevée, soit 7,8 points sur une échelle de 10.

Encadré 9 Traitement équitable

L'environnement de travail des employés domestiques urbains se caractérise par un traitement équitable, avec la meilleure note de domaines du travail décent, soit 7,8 points sur 10. Les sous-composantes évaluées affichent des scores élevés à l'exception de la perception genrée du salaire. La différence de moyennes observée au sujet de traitement salariale équitable entre les hommes et les femmes confirme le différentiel de rémunération perçue. La protection de l'enfant semble quasi-assurée. Les enfants de moins de 15 ans n'aident presque jamais dans l'exécution des tâches telles que le port de charges lourdes, et/ou le travail avec des pesticides, et/ou les longues heures de travail. Quoiqu'il soit peu efficace, l'existence de système de vérification des âges est évaluée à hauteur de 6 points sur 10.

Le recours aux enfants de moins de 15 ans pour aider dans des tâches telles que le port de charges lourdes, et/ou le travail avec des pesticides, et/ou les longues heures de travail est rare dans le secteur. La volonté à protéger les enfants se manifeste par la mise en place d'un système de vérification d'âges, cotée à hauteur de 6 points. Il convient de noter que la communication de bouche à oreille est la principale voix de diffusion de messages d'embauche des travailleurs domestiques. Le plus souvent, c'est par affinité qu'ils sont recrutés, ce qui leur confère souvent respect et considération (Jacobs et Pavotti, 2017). Les travailleurs urbains enquêtés n'ont pas été victimes de discrimination au travail ni exposés à la violence, les brimades ou harcèlement au cours de douze mois précédents l'enquête. Il convient de signaler que l'évaluation de cette dimension peut être affectée par l'ignorance des employés de ce qui est normal/acceptable et de ce qui ne l'est pas. Le retard ou l'annulation de salaire sont peu fréquents, mais touchent plus les hommes que les femmes sans toutefois remettre en cause la régularité de salaire et du travail dans le secteur.

Comme pour les brimades, les travailleurs domestique urbains ont été moins exposés à la violence verbale, ni à la discrimination au cours de 12 derniers mois précédents l'enquête, soit des scores moyens estimés à 9 sur 10 (graphique 14).

Les respects de nombre d'heures et des tâches prévues sont observés à un niveau de 7,6 points. Les hommes, plus que les femmes, sont victimes de ces manquements (annexe tableau 6). Quelques employés font savoir que :

« Soulever les bidons d'eaux chaque fois me rend malade et dans mon contrat, il n'était pas prévu que je puise de l'eau, mais pour le moment je n'ai pas de choix et le fais sur imposition de la bosse ».

« Là où je suis affecté, de fois je fais des courses pour les agents qui ne sont pas repris dans mon contrat ».

Graphique 14 traitement équitable



En accord avec les pratiques observées par Sen (2021) à Dakar, il convient de souligner qu'un très bon score en matière de traitement équitable peut toutefois être affecté par la difficulté ou l'ignorance des employés à discerner ce qui est normal/acceptable de ce qui ne l'est pas. Ceci l'est d'autant plus que les employés domestiques ont généralement un faible niveau d'instruction et ne bénéficient pas des formations en cours d'emploi.

4.7 Sécurité et santé au travail

La santé et la sécurité au travail renvoient aux aspects préventifs, tels que l'équipement de protection, la formation à la sécurité et santé au travail et l'accès aux commodités de base. Elle couvre l'exposition aux risques liés au travail, tels que la pression temporelle, les risques ergonomiques, biochimiques et ambiants, ainsi que la perception de l'impact sur la santé. Ces aspects ne sont pas tous couverts pour les travailleurs car le score global de leur évaluation est de 6,2 sur 10 de moyenne. Les écarts sont marqués selon les sous composantes. L'encadre 9 ci-après fournit les principaux résultats obtenus de l'analyse de données des employés.

Encadré 10 Sécurité et santé au travail

Un faible engagement en faveur de sécurité et de santé au lieu de travail est observé dans le secteur du travail domestique. Les entreprises dans lesquelles prestent les employés ne disposent presque pas de délégués ou comités de santé et de sécurité. Les mesures d'équipements de protection gratuits et la formation en matière de santé et sécurité, sont faibles avec de moyennes inférieures à 4 sur 10. Les femmes, comparées aux hommes, les jeunes vis-à-vis des vieux et les débutants comparativement aux employés expérimentés, sont beaucoup moins nombreux à suivre des sessions de formation sur la sécurité et la santé au travail qu'organisent les entreprises du secteur. L'ignorance qui s'en suit affecte leur sensibilité à percevoir les risques de santé et de sécurité ou ce qui est normal/acceptable de ce qui ne l'est pas. Les employés au service direct des ménages sont de loin les moins couverts en matière de sécurité et de santé au travail de toutes les catégories de travailleurs. Il en est de même des employés indépendants et des employés les moins instruits (annexe tableau 7).

L'exposition au bruit, à des températures extrêmes (8,8 points), à la fumée, la poussière, aux émanations toxiques, aux vibrations, aux positions fatigantes ou aux charges lourdes (8,2 points) sont rares. L'accès aux commodités au lieu de travail est plus assuré en affichant un score moyen de près de 8 points sur 10, la mesure est un peu plus élevée chez les femmes que chez les hommes. La note associée à la formation sur la sécurité et la santé au travail est cependant nettement plus faible parmi les femmes que chez les hommes, ce qui les rend moins sensibles à percevoir les risques leur associés et encourent peut-être plus à risque de les subir que les hommes. Ces performances sont toutefois laminées par les contre-performances sévères d'autres composantes d'évaluation de la sécurité et de la santé au travail (annexe tableau 7).

L'évaluation de la vitesse ou de la durée d'exécution de tâches est estimée à 6,6 points de moyenne sur 10. L'accès aux équipements de protection, à la formation en matière de sécurité et de santé et à un comité de sécurité et de santé sont très limités dans le secteur domestique. Les résultats du graphique 15 à droite sont corroborés quelques travailleurs qui déclarent :

« À chaque fois qu'il y a coupure d'électricité, je cuisine avec la braise, alors que la fumée qu'elle produit est dangereuse pour la santé ».

« Dormir sur une chaise quand je travaille de nuit ne peut que me rendre malade ».

« Ma santé est certainement menacée par ce travail. Je preste presque toute la journée sans même avoir une heure de repos. Ma patronne me met toujours la pression en exigeant que je sois toujours en mouvement malgré la fatigue. L'inspection de travail ne contrôle pas ce qui se fait ici ».

Graphique15 Sécurité et santé au travail



4.8 Voix et représentation

La voix et la représentation sont essentielles pour que les travailleurs puissent défendre leurs droits, individuellement ou collectivement. Elle couvre la présence d'organisations qui peuvent donner une voix et une représentation, la liberté d'y adhérer, la participation effective et l'efficacité de la représentation. Les mécanismes qui permettent de porter la voix des travailleurs ou de les représenter ne sont pas performants. Leur valeur moyenne est estimée à 4,4 points sur 10. La synthèse de l'analyse affinée est présentée dans l'encadré 11 ci-après.

Encadré 11 Voix et représentation

La mesure de la valorisation des employés par la participation à des réunions au cours desquelles ils expriment leur opinion sur l'organisation de l'entreprise est moyenne (4,7 points). Alors que le secteur est marqué d'abus divers, les employeurs sont peu enclins à mettre en place des mécanismes de réclamation et de plainte. Paradoxalement, le niveau de la mesure de l'adhésion à un syndicat est moyen (5,2 points) alors que les contrôles des auditeurs/inspecteurs ne sont effectués rarement (2,7 points) et la représentation n'est que très faiblement assurée (2,1 points). On ne porte presque pas d'attention aux questions du genre (1,5 points sur 10) en dépit d'innombrables inégalités, en défaveur des femmes, observées sur plusieurs aspects du travail (annexe tableau 8).

Le graphique 16 indique que la culture de communication, d'implication à la prise des décisions ou de transparence est peu développée dans le secteur domestique. La mesure de cet aspect du travail est moyenne (soit 4,7 points). La représentation des employés n'est pas commune à toutes les entreprises, ce qui se traduit par un faible score de 2,7 points. L'affiliation à un syndicat de travail de son choix est moyenne (5,2 points) alors que la plupart d'entreprises sont dépourvues des mécanismes de réclamation et de plainte. Le score y associé est de 5,4 points sur 10. Toutes ces faiblesses contribuent à entretenir un environnement de travail indécent, favorable à des abus de tous genres d'autant plus que les contrôles réguliers des auditeurs ou inspecteurs ne s'effectuent que rarement (2,7 points). Le pouvoir de négociation des employés est très faible à cause d'une lacune de taille, à savoir la représentation des travailleurs qui n'est fonctionnelle qu'à hauteur de 2,1 points sur 10. Le seul point positif avéré est que les employés ne sont pas discriminés sur base d'appartenance à un syndicat. Les frustrations exprimées ci-dessous révèlent un fort besoin non-satisfait en matière de voix et représentation et d'innombrables défis à relever en vue du travail décent.

Face aux employeurs, les employés sont livrés à eux-mêmes. « Ici l'Etat doit faire son travail car nous avons peur de revendiquer nos droits par peur d'être licencié ».

« Je travaille chez autrui, même si ce que je subis ou observe ne me plaît pas, chez qui irait je me plaindre ? »

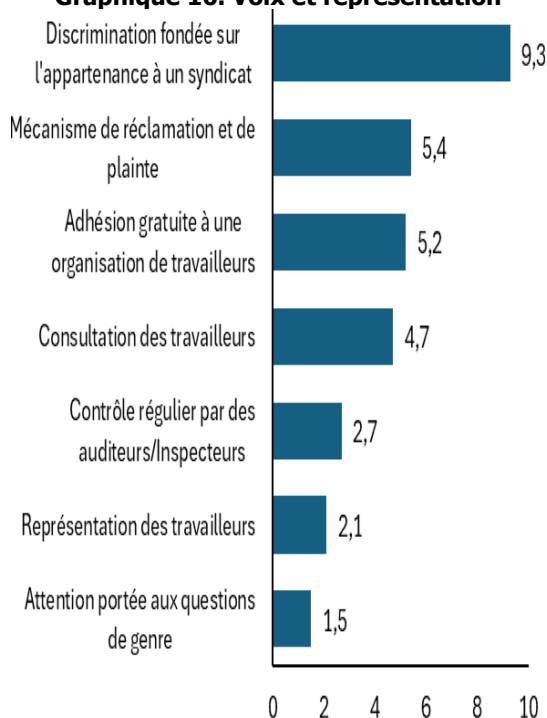
Une façon de dire qu'il ne peut que subir sans broncher. Dans le même élan, un autre déclare : « Je ne fais aucune réclamation sur mon salaire au risque d'être renvoyé dans l'immédiat et qu'un candidat qui accepte ce salaire ne me remplace ».

« Si je me plains par rapport aux objectifs assignés, je dois m'attendre à être licencié, ainsi je travaille malgré tout »,

« Seul le patron a un mot à dire ici. Les réclamations ne sont nullement tolérées ».

La hantise est telle que certains cachent leur affiliation au syndicat : « Si ma patronne apprend que je suis membre d'une organisation d'employés, elle en fera un problème. Lorsque j'y vais je me cache »

Graphique 16. Voix et représentation



5 Conclusion et recommandations

Le présent rapport présente les principaux résultats de l'étude évaluative de base de l'analyse du travail décent dans le secteur du travail domestique. Il s'inscrit dans des activités du portefeuille d'ENABEL de 2022 à 2027, dans son programme « Travail décent et Protection Sociale » axé sur la mise en œuvre de la stratégie de la protection sociale et du travail décent visant, d'ici 2030, atteindre les ODD relatifs à l'éradication de la pauvreté, en garantissant un système de protection sociale universelle (objectif 1.3), un travail décent et une croissance économique, en particulier les objectifs 8.5 "plein emploi productif et travail décent" et 8.8 "protection des droits du travail". De sa conception à son exécution, en passant par la méthodologie et la validation des outils de collecte, à travers une approche participative ; l'étude a connue l'étroite collaboration entre HIVA-KU Leuven, ENABEL et l'Éts NG ayant matérialisé cette évaluation initiale. L'évaluation s'est déroulée dans trois villes et porte sur l'analyse du travail décent et de ses composantes. En mesurant leurs niveaux, elle met en évidence les défis à relever dans le secteur du travail domestique par rapport aux standards internationaux, tel que la convention n°189 de la convention de l'OIT.

En dépit de sa propension à absorber la main d'œuvre et de son potentiel de développement en contexte urbain emprise au chômage aigue et à la précarité d'emploi, le marché du travail domestique congolais reste confronté à de nombreux défis compromettant l'universalité du travail décent. Même si le marché offre une sécurité du marché de travail attestant sa viabilité et un traitement équitable du fait de son inclusivité, les contre-performances observées dans d'autres domaines annihilent ces performances. De nombreuses insuffisances transparaissent notamment en matière de la sécurité de l'emploi, de l'équilibre entre vie professionnelle, vie privée et bien-être et de la sécurité et santé au travail. La situation est particulièrement préoccupante en matière de la sécurité du revenu, de la protection sociale et de voix et représentation des travailleurs. Elles affichent des scores d'évaluation médiocres traduisant la vulnérabilité et la précarité auxquelles se confrontent les travailleurs du secteur. Les systèmes de protection sociale tels que les pensions, l'assurance maladie, les indemnités de licenciement et les congés payés sont extrêmement faibles, ce qui suggère une accentuation de la vulnérabilité en fin de carrière ou en cas de rupture de contrat pour ceux qui en disposent. L'informalité du secteur constitue un goulet d'étranglement entravant l'accessibilité des travailleurs à des emplois sécurisés.

Le secteur de travail domestique n'intègre pas les questions d'égalité du genre alors qu'il reste fortement féminisé. Les disparités entre les hommes et les femmes sont des principaux défis à relever. Comparativement aux hommes, les femmes font état d'une faible sécurité de revenu, d'un déséquilibre entre la vie professionnelle, vie privée et bien-être et d'une carence de formation en cours d'emploi, particulièrement au sujet de la sécurité et santé au travail. Elles font face à un plafond de verre dû notamment par la privation de renforcement des capacités pour progresser dans la carrière ou saisir de meilleures opportunités. Un autre problème majeur est l'absence des contrats ou accords écrits et éclairés, prépondérant dans le secteur. Cette lacune laisse place à des dérives importantes dont : le licenciement abusif et l'exposition à de nombreux abus au lieu de travail. Les travailleurs sans contrat vivent dans la hantise permanente de perdre l'emploi qu'ils ont du mal à trouver. Quoique régulière, stable et prévisible la rémunération du secteur ne permet pas de couvrir les coûts minimums vital de

subsistance d'une famille citadine congolaise, de ce fait les travailleurs domestiques sont dans l'incapacité d'épargner en vue des investissements dans des projets personnels.

Partant de résultats, l'étude préconise des politiques d'intervention urgentes pour relever les défis. La ratification de la convention n°189 de l'OIT sera une véritable avancée en direction du travail décent. Élargir les mécanismes de protection sociale, vulgariser les contours du travail décent, renforcer la voix et la présentation des travailleurs par la massification de leur adhésions aux syndicats, formaliser les emplois par des contrats écrits, éclairés, voire standardisés, promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes, renforcer l'inspection du travail, l'ONEM et les syndicats de travailleurs, mettre en place le cadre de dialogue public-privé en vue de la formalisation du secteur constituent le paquet minimum pour assurer le travail décent.

5.1. Assurer le plaidoyer pour ratifier la convention n°189 de l'OIT

Le marché du travail domestique est en plein essor, mais il reste informalisé dans un contexte de crise aigüe et de précarité de l'emploi. L'évaluation note qu'il est loin de proposer un travail décent, faute d'un cadre juridique approprié. Pour améliorer les conditions de travail domestique, il est indispensable de renforcer les protections juridiques, de promouvoir des contrats formels et éclairés, de promouvoir et d'assurer l'accès à la sécurité sociale, de lutter contre des abus et d'assurer la représentation des travailleurs. Au vu de diverses implications, la ratification et la mise en œuvre de la Convention 189 de l'OIT sur le travail décent dans le secteur du travail domestique sera un pas important dans cette direction.

5.2. Renforcer les systèmes de protection sociale

La protection sociale est cruciale à la productivité, à l'inclusion et est essentielle pour réduire les vulnérabilités et prévenir la précarité à la pension ou à l'arrêt du travail. Les politiques devraient légiférer sur le travail domestique, peu intégré dans la loi comparativement à d'autres secteurs, et universaliser l'accès des travailleurs à l'assurance maladie, aux pensions, aux indemnités de licenciement et aux congés payés. Les partenariats public-privé pourraient être mis à profit pour offrir des régimes d'assurance abordables aux employés domestique. Établir des mécanismes simples pour le recouvrement des cotisations sociale et supprimer les obstacles administratifs à l'accès à la protection sociale sont autant d'actions concrètes pour renverser la tendance observée.

5.3. Formaliser et modéliser les contrats de travail type au secteur

L'absence de contrats de travail formels et éclairés constitue un épineux problème aux effets d'entraînement néfastes à la plupart des domaines constitutifs du travail décent. Elle compromet la sécurité de l'emploi, la sécurité du revenu, la protection sociale, le traitement équitable, l'équilibre entre vie professionnelle, vie privé et bien-être, la sécurité et la santé au travail et expose les employés à des licenciements arbitraires et à l'exploitation. Les décideurs politiques devraient faire respecter l'application du code de travail, au mieux, modéliser et vulgariser les contrats type aux particularités du secteur et aux exigences d'un travail décent. La synergie et le renforcement des capacités de l'ONEM, CNT et des inspecteurs du travail sont indéniables pour faire respecter la législation du travail et garantir des pratiques d'emploi équitables. Dans un secteur à forte potentialité comme celui du travail domestique émaillé par l'informalité de l'emploi, favoriser des mesures incitatives pourraient encourager les employeurs, en particulier les petites et moyennes entreprises, à passer d'un régime d'emploi informel au formel.

5.4. Promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes et le travail inclusif

Le marché domestique est en marge de l'intégration des questions du genre. Cette faiblesse se traduit d'importants écart de traitement entre les hommes et les femmes. Etant donné que ce marché est fortement féminisé, les écarts en défaveur des femmes reflètent la vulnérabilité de la grande majorité des employés du secteur. Les femmes font état d'une faible sécurité de revenu, d'un déséquilibre entre la vie professionnelle, vie privée et bien-être et d'une carence d'une carence de formation en cours d'emploi, particulièrement au sujet de la sécurité et santé au travail. Réduire l'écart de rémunération, de formation en cours d'emploi et d'assistance au lieu de travail entre les hommes et les femmes et améliorer l'accès des femmes à des emplois décents devraient être prioritaires. Les décideurs politiques doivent veiller à ce que les congés de maternité et de paternité soient accessibles, afin de favoriser le partage des rôles d'aidant. En outre, les lois anti-discrimination devraient être strictement appliquées afin de créer des lieux de travail sûrs, inclusifs et favorables aux femmes afin de briser le plafond de verre invisible, mais présent dans le secteur du travail domestique.

5.5. Promouvoir la représentation des travailleurs par le biais des syndicats

Cela est essentiel non seulement pour transformer la nature isolée du secteur ou isolationniste des employés, mais aussi pour renforcer la voix des employés, améliorer les conditions de travail, la sécurité de l'emploi et du revenu, mais aussi pour garantir un traitement équitable. Les gouvernements devraient renforcer les cadres juridiques afin de garantir le droit des travailleurs à s'organiser. Parallèlement, les employeurs devraient collaborer avec les syndicats pour établir des conventions collectives sectorielles portant sur les salaires, la sécurité de l'emploi, la sécurité sociale et la santé et d'autres avantages. La représentation des femmes et les initiatives de renforcement des capacités des dirigeants syndicaux peuvent garantir l'efficacité de la défense des intérêts et de la négociation.

5.6. Renforcer la sécurité et la santé au travail et les inspections du travail

Il est essentiel de respecter et d'améliorer les normes de sécurité et de santé au travail, dans le secteur domestique, où les travailleurs sont exposés à des risques mentales et physiques. Des lignes directrices sectorielles en matière de sécurité devraient être élaborées et les PME devraient bénéficier d'un soutien technique pour mettre en œuvre des mesures de sécurité. Les travailleurs doivent disposer d'équipements de protection individuelle et bénéficier d'une formation régulière en matière de santé et de sécurité. L'augmentation de la fréquence des inspections du travail et le renforcement de la surveillance garantiront le respect des normes de sécurité. Adapter les mécanismes d'inspection du travail spécifiques au travail domestique, en particulier pour les travailleurs aux services direct des ménages et à leur lieu de travail, par exemple élargir, adapter ou intégrer les règlements relatifs à l'inspection des ménages qui emploient les travailleurs domestiques. Les capacités de l'inspection du travail et de la sécurité sociale devraient, par conséquent, être renforcées.

5.7. Renforcer les capacités des employés du secteur et de ses candidats potentiels

Le secteur est marqué par un renouvellement générationnel peu qualifié ou formé par rapport à leurs aînées. Pourtant, l'emploi domestique semble de plus en plus reconnu et attire de plus en plus de jeunes, aussi bien les instruits que les moins instruits. Promouvoir l'emploi des jeunes, avec un accent sur l'amélioration de l'éducation et de la formation professionnelle. Pour que des progrès soient réalisés, ces mesures doivent être complétées des politiques macroéconomiques et sectorielles appropriées, afin de renforcer leur accès à des emplois décents. Favoriser une étroite collaboration entre les parties prenantes du secteur domestique serait un levier à actionner en faveur du travail décent. Doter les travailleurs de l'ensemble

des aptitudes, y compris techniques, les connaissances et les compétences nécessaires pour accomplir les tâches liées au travail domestique sans porter préjudice à leur santé.

5.8. Promouvoir les sociétés de placement et les syndicats des travailleurs

C'est essentiel pour accessibiliser le travail décent dans le secteur. Sensibiliser tous les acteurs sur les enjeux, droits et obligations, en matière du travail décent, de la protection sociale et des modalités d'accès est une nécessité en appelant à la facilitation de l'accès à l'information.

Bibliographie

Ayikaba, J. M. (2024). Le travailleur domestique en République Démocratique du Congo: un des oubliés de la législation du travail?. *RiA Recht in Afrika/ Law in Africa/ Droit en Afrique*, 26(2), 217-231.

BIT (2022) Faire du travail décent une réalité pour les travailleurs domestiques : Progrès et perspectives dix ans après l'adoption de la convention (no 189) sur les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011, Genève, Bureau international du Travail, 2022.

Banque Mondiale (2024). Statistiques sur la pauvreté dans le monde <https://donnees.banquemondiale.org/theme/11>

Briones Alonso, E., Van Ongevalle, J., Molenaers, N., & Vandenbroucke, S. (2021). SDG Compass guide: Practical frameworks and tools to operationalise agenda 2030. *HIVA-KU Leuven Working Paper*.

Institut Nationale des Statistiques. (2014). Enquête 1.2.3 : Résultats de l'enquête sur l'emploi, le secteur informel et sur la consommation des ménages /2012. <https://ins-rdc.org/files/sites/default/files/rapport%20enquete%20123.pdf>

IDAY. (2016). Rapport régional des enquêtes sur les travailleurs domestiques (RD Congo, Burundi, Rwanda, Ouganda, Kenya), Mars 2016. <https://iday.org/wp-content/uploads/2018/06/Travailleurs-Domestiques-Rapport-R%C3%A9gional.pdf>

Jacobs, C., & Paviotti, A. (2017). Le droit au travail dans un contexte de déplacement urbain. *Le droit au travail dans un contexte de déplacement urbain*.

Pilon, M., Delaunay, V., Marcoux, R., Coulibaly, A., & Dieme, B. (2019). Essai de mesure et d'analyse de la présence de domestiques dans les ménages en Afrique subsaharienne. *Politique africaine*, (2), 121-143.

PNUD (2024). Rapport sur le développement humain de 2023-2024. Sortir de l'impasse.

RDC-UN-Habitat (2022) . Rapport synthese etude de profil regional du secteur urbain ministère de l'urbanisme et habitat. <https://unhabitat.org/sites/default/files/download-manager/files/RAPPORT%20%20VILLE%20%20DE%20KINSHASA.pdf>

Sene, I. (2021). Domesticité, exploitation économique et maltraitance : cas des travailleuses domestiques à Dakar. *Sociologies*.

Tableau 1 Evaluation de la sécurité d'emploi

Caractéristiques des employés	Sécurité de l'emploi	Contrat écrit	Pas de licenciement sans préavis	Pas de licenciement sans motif	Effectifs	Note moyenne sécurité de l'emploi
Groupe d'âge						
18-29	4,1	3,7	5,9	7,5	205	5,3
30-39	3,9	3,8	5,5	7,7	170	5,2
40 & plus	4,0	2,8	5,2	6,7	110	4,7
Sexe de l'employé						
Masculin	4,1	3,9	5,4	7,3	168	5,2
Féminin	3,9	3,3	5,7	7,5	317	5,1
Niveau d'étude						
Aucun/Primaire	4,0	2,1	4,2	6,6	97	4,2
Formation professionnelle	4,6	3,8	5,8	7,3	112	5,4
Secondaire	3,6	3,8	5,7	7,5	237	5,2
Universitaire/Supérieur	4,8	5,1	8,0	9,0	39	6,7
Ville						
Kinshasa	5,2	2,4	4,8	6,9	197	4,8
Lubumbashi	3,3	4,7	4,3	6,9	108	4,8
Kolwezi	3,1	3,7	9,2	9,2	180	6,3
Type de travailleurs						
Travailleur à domicile/hd	4,2	1,0	4,9	6,8	237	4,2
Travailleur société de placement	4,1	6,5	6,2	8,0	112	6,2
Travailleur d'une entreprise	3,6	5,6	6,3	8,0	136	5,8
Mode de recrutement						
Directement par le propriétaire	3,5	3,6	5,9	7,5	206	5,1
Par le bien d'un courtier	3,9	4,2	6,3	7,5	197	5,5
Indépendant	5,5	1,8	3,1	6,8	82	4,3
Fonction exercée						
Chauffeur	4,7	3,5	3,1	5,9	29	4,3
Cuisinier	3,9	3,8	5,7	7,5	110	5,2
Gardien	4,2	4,1	5,9	7,8	122	5,5
Jardinier/Lavandier	4,1	2,4	6,1	7,3	41	5
Aide-ménagère	3,7	3,8	6,2	7,2	133	5,2
Vendeur	4,2	2,0	4,0	7,6	50	4,4
Années d'expérience						
0-1 ans	4,1	2,7	5,4	7,0	134	4,8
1-3 ans	3,9	3,9	6,0	7,7	196	5,4
3-5 ans	3,9	4,0	4,5	7,2	88	4,9

5 ans & plus	4,3	3,7	6,1	7,6	67	5,4
Ressenti						
Négatif	5,1	1,6	4,6	5,9	82	4,3
Mitigé	4,0	4,8	4,9	7,4	69	5,3
Positif	3,7	3,8	6,0	7,8	334	5,3
Total	4,0	3,5	5,6	7,4	485	5,1

Tableau 2 Evaluation de la sécurité du marché du travail

Caractéristiques des employés	Niveau d'emploi	Régularité du travail	Sous-emploi par jour	Sous-emploi par semaine	Formation en cours d'emploi	Facilité à trouver un emploi similaire	Effectifs	Score moyen sécurité du marché
Groupe d'âge								
18-29	8,9	7,9	8,3	8,3	4,4	4,5	205	0,70
30-39	8,8	8,0	7,9	7,7	4,4	4,2	170	0,68
40 & plus	9,2	8,3	7,8	7,8	4,9	4,3	110	0,71
Sexe de l'employé								
Masculin	8,9	7,9	8,3	8,2	3,9	4,4	168	0,69
Féminin	8,9	8,1	7,9	7,9	4,9	4,3	317	0,70
Niveau d'étude								
Aucun/Primaire	8,9	7,9	7,7	7,5	3,9	4,1	97	0,67
Formation professionnelle	9,4	8,2	7,6	7,3	4,8	4,4	112	0,70
Secondaire	8,7	8,1	8,4	8,6	4,4	4,3	237	0,71
Universitaire/Supérieur	9,3	7,8	7,9	7,4	5,6	5,3	39	0,72
Ville								
Kinshasa	8,3	8,1	7,0	6,8	5,0	4,7	197	0,67
Lubumbashi	9,4	8,1	8,7	8,7	4,9	3,8	108	0,73
Kolwezi	9,4	7,7	8,9	9,0	3,0	4,6	180	0,71
Type de travailleurs								
Travailleur à domicile/hd	8,7	8,0	8,1	8,1	3,1	4,2	237	0,67
Travailleur société de placement	8,8	7,9	8,2	8,0	6,3	4,7	112	0,73
Travailleur d'une entreprise	9,4	8,2	7,7	7,8	5,5	4,3	136	0,72
Mode de recrutement								
Directement par le propriétaire	9,0	8,0	8,8	8,8	3,3	4,2	206	0,70
Par le bien d'un courtier	8,9	8,1	7,9	7,7	6,3	4,7	197	0,73
Indépendant	8,8	8,1	6,3	6,6	3,3	4,1	82	0,62
Fonction exercée								
Chauffeur	9,2	8,1	7,6	7,6	3,8	3,9	29	0,67
Cuisinier	8,8	8,1	8,4	8,3	4,7	4,2	110	0,71
Gardien	9,0	7,9	8,4	8,2	5,1	4,7	122	0,72
Jardinier/Lavandier	8,6	7,4	7,6	7,6	2,7	4,2	41	0,63
Aide-ménagère	9,2	8,0	7,2	7,4	4,8	4,3	133	0,68
Vendeur	8,6	8,8	9,2	9,0	3,8	4,3	50	0,73
Années d'expérience								
0-1 ans	8,0	7,7	8,1	7,8	5,1	4,5	134	0,69
1-3 ans	9,2	8,0	8,4	8,4	3,6	4,2	196	0,70
3-5 ans	9,3	8,2	8,0	8,2	4,7	4,2	88	0,71
5 ans & plus	9,5	8,6	7,0	7,0	5,7	4,6	67	0,71
Ressenti								
Négatif	8,6	7,4	8,3	8,7	4,0	4,8	82	0,70

Mitigé	9,6	8,3	6,5	5,9	6,7	4,2	69	0,69
Positif	8,9	8,1	8,3	8,3	4,2	4,3	334	0,70
Total	8,9	8,0	8,0	8	4,5	4,4	485	0,70

Tableau 3 Evaluation de la sécurité du revenu du travail

Caractéristiques des employés	Proximité revenu et sub	Rémunération régulière	Rémunération supplément	Congés annuels payés	Prévisibilité de revenu	Revenu suffisant pour épargner	Rémunération appropriée au travail	Effectifs	Revenu (Usd)	Score moyenne
Groupe d'âge										
18-29	5,0	9,2	2,8	1,6	5,8	3,6	4,6	205	95,5	4,82
30-39	6,0	8,6	2,8	2,7	6,0	3,7	4,6	170	125,9	5,39
40 & plus	5,7	9,2	2,7	2,5	6,6	2,2	4,0	110	116,1	5,10
Sexe de l'employé										
Masculin	5,7	8,8	2,5	2,6	6,0	2,8	4,1	168	120,7	5,08
Féminin	5,4	9,1	2,9	2,0	6,1	3,6	4,7	317	105,5	5,08
Niveau d'étude										
Aucun/Primaire	4,6	9,5	2,4	1,8	6,0	2,7	4,5	97	81,5	4,53
Formation professionnelle	6,2	8,7	3,1	1,9	5,3	4,2	4,2	112	136,2	5,46
Secondaire	5,4	8,9	2,4	1,9	6,5	3,1	4,6	237	105,1	4,97
Universitaire/Supérieur	6,9	9,0	4,9	2,8	5,8	3,3	4,8	39	148,9	5,99
Ville										
Kinshasa	5,0	9,0	2,1	1,4	6,7	2,6	3,8	197	89,9	4,66
Lubumbashi	5,4	8,8	3,8	3,2	6,9	3,2	4,4	108	121,8	5,25
Kolwezi	6,6	9,1	2,3	1,9	3,4	4,6	5,8	180	133,3	5,55
Type de travailleurs										
Travailleur à domicile/hd	5,1	9,2	2,4	0,8	6,3	3,3	5,1	237	93,7	4,80
Travailleur société de placement	6,3	8,7	2,6	3,2	6,1	3,1	4,0	112	126,7	5,40
Travailleur d'une entreprise	5,6	8,8	3,7	3,7	5,6	3,5	3,8	136	129,7	5,29
Mode de recrutement										
Directement par le propriétaire	5,4	9,0	2,9	2,0	5,3	3,4	5,2	206	109,5	5,01
Par le biais d'un courtier	5,8	8,8	2,6	2,7	6,4	3,1	3,8	197	119,9	5,19
Indépendant	5,3	9,1	2,9	1,5	7,0	3,3	4,3	82	92,9	4,98
Fonction exercée										
Chauffeur	7,0	8,3	3,8	3,8	7,1	3,4	4,1	29	141,4	0,60
Cuisinier	6,1	9,0	4,1	3,0	6,5	4,5	4,9	110	125,6	5,73
Gardien	6,1	8,9	2,0	2,3	5,8	2,8	3,8	122	125,1	5,19
Jardinier/Lavandier	3,8	9,3	2,9	1,2	4,4	2,7	4,9	41	75,4	4,03
Aide-ménagère	5,2	8,9	2,7	2,0	5,9	3,0	4,5	133	101,5	4,85
Vendeur	4,3	9,6	1,2	0,4	6,7	3,0	5,1	50	80,5	4,31
Années d'expérience										
0-1 ans	5,2	9,3	2,2	0,9	6,8	3,0	4,1	134	92,8	4,78
1-3 ans	5,4	8,9	2,7	2,3	5,3	3,5	4,8	196	108,5	5,01
3-5 ans	6,0	8,9	3,6	3,5	6,5	3,3	4,5	88	141,1	5,51
5 ans & plus	5,9	8,8	3,0	2,7	6,1	3,3	4,3	67	115,7	5,31
Ressenti										

Négatif	4,8	8,0	1,3	1,0	5,4	0,9	3,2	82	94,6	4,06
Mitigé	5,0	8,6	3,2	2,9	6,4	3,3	4,2	69	106,3	4,89
Positif	5,8	9,3	3,1	2,3	6,1	3,9	4,9	334	115,8	5,37
Total	5,5	9,0	2,8	2,2	6,1	3,3	4,5	485	110,9	5,10

Tableau 4 Evaluation de la protection sociale

Caractéristiques des employés	Assurance maladie payée	Assurance payée en cas d'accident	Congé maladie payée	Cotisations de pension payée	Accès à la prestation d'invalidité	Congé de maternité payé	Congé de paternité rémunéré	Indemnité de licenciement	Effectifs	Score moyen protection sociale
Groupe d'âge										
18-29	3,0	4,2	4,6	0,4	1,6	4,2	2,4	3,2	205	3,0
30-39	3,4	3,8	4,6	0,9	1,4	5,3	2,2	3,2	170	3,1
40 & plus	3,7	3,5	4,3	1,5	1,1	4,5	2,9	2,9	110	3,0
Sexe de l'employé										
Masculin	3,3	4,2	4,3	1,2	1,3	4,2	2,4	3,5	168	3,1
Féminin	3,3	3,7	4,7	0,7	1,5	4,9	2,5	3,0	317	3,0
Niveau d'étude										
Aucun/Primaire	3,0	2,9	4,1	0,4	0,7	2,9	1,8	2,0	97	2,2
Formation professionnelle	3,5	4,0	4,4	1,2	1,8	5,7	2,7	3,6	112	3,3
Secondaire	3,3	4,2	4,7	0,9	1,4	4,9	2,8	3,3	237	3,2
Universitaire/Supérieur	3,6	4,1	5,4	0,8	1,8	4,6	1,5	3,8	39	3,2
Ville										
Kinshasa	2,7	2,6	3,8	0,4	1,2	2,9	2,0	1,8	197	2,2
Lubumbashi	4,5	4,9	4,3	1,1	0,6	5,6	2,4	3,2	108	3,3
Kolwezi	2,4	4,4	6,5	1,3	3,1	6,2	3,2	5,5	180	4,1
Type de travailleurs										
Travailleur à domicile/hd	2,0	2,5	3,8	0,2	1,3	3,3	1,9	1,8	237	2,1
Travailleur société de placement	4,6	5,0	5,8	1,3	1,3	5,6	3,8	5,0	112	4,0
Travailleur d'une entreprise	4,6	5,3	4,9	1,7	1,6	6,3	2,4	4,0	136	3,8
Mode de recrutement										
Directement par le propriétaire	3,2	4,5	4,7	0,9	1,6	5,0	2,3	3,3	206	3,2
Par le bien d'un courtier	3,8	3,9	4,7	1,1	1,2	4,8	2,5	3,5	197	3,2
Indépendant	2,6	2,3	3,8	0,2	1,3	3,5	2,6	1,8	82	2,3
Fonction exercée										
Chauffeur	4,1	4,8	4,1	0,7	0,7	3,8	2,8	2,4	29	2,9
Cuisinier	3,8	4,6	5,1	0,8	1,4	4,8	2,0	3,1	110	3,2
Gardien	3,1	3,5	4,8	0,9	1,1	4,9	3,3	3,9	122	3,2
Jardinier/Lavandier	1,7	3,2	4,6	0,5	2,4	4,1	1,7	2,2	41	2,6
Aide-ménagère	3,8	3,8	4,4	1,2	1,5	5,2	2,6	3,2	133	3,2
Vendeur	2,4	3,4	3,6	0,2	1,4	3,2	1,6	2,2	50	2,3
Années d'expérience										
0-1 ans	2,5	3,2	3,1	0,1	1,0	3,5	2,3	2,5	134	2,3
1-3 ans	3,5	4,2	5,5	0,8	1,9	5,0	2,4	3,6	196	3,3
3-5 ans	4,0	3,8	4,8	1,5	1,0	5,3	2,5	3,3	88	3,3
5 ans & plus	3,7	4,5	4,6	1,5	1,2	5,1	2,8	2,8	67	3,3
Ressenti sur le travail										
Négatif	1,2	1,6	3,5	0,4	1,5	2,8	1,3	2,1	82	1,8
Mitigé	5,1	4,1	5,1	1,6	0,9	5,4	2,0	3,8	69	3,5
Positif	3,5	4,4	4,7	0,8	1,5	5,0	2,8	3,3	334	3,2
Total	3,3	3,9	4,6	0,8	1,4	4,7	2,5	3,1	485	3,0

Tableau 5 Evaluation de l'équilibre vie professionnelle, vie privée et bien-être

Caractéristiques des employés	Nombre moyen d'heures de travail par semaine	Travail en dehors des heures normales	Journée de repos hebdomadaire	Autonomie dans l'organisation du travail	Soutien de collègues	Consultation du supérieur pour l'organisation du travail	Appréciation de l'utilité du travail	Degré d'épuisement au travail	Satisfaction à l'égard des conditions de travail	Effectifs	Score moyenne
Groupe d'âge											
18-29	4,6	5,6	8,0	3,1	2,8	3,0	7,1	3,0	4,4	205	
30-39	5,0	5,0	7,7	3,0	3,4	2,4	7,2	3,3	4,5	170	
40 & plus	4,9	6,0	7,0	3,0	3,0	2,5	7,1	3,0	4,7	110	
Sexe de l'employé											
Masculin	5,0	4,2	7,7	2,6	3,4	2,5	6,8	3,3	4,2	168	
Féminin	4,7	6,2	7,6	3,2	2,9	2,8	7,3	2,9	4,6	317	
Niveau d'étude											
Aucun/Primaire	5,1	6,7	7,9	3,3	1,5	2,6	6,7	2,7	4,6	97	
Formation professionnelle	4,3	5,3	7,3	3,1	3,8	2,7	7,2	3,1	4,7	112	
Secondaire	5,0	5,3	7,6	2,9	3,3	2,6	7,2	3,1	4,4	237	
Universitaire/Supérieur	4,5	4,1	8,2	2,8	3,5	3,4	7,1	3,7	4,5	39	
Ville											
Kinshasa	3,9	4,9	7,1	3,4	2,7	2,7	6,8	2,9	4,2	197	
Lubumbashi	6,5	6,0	7,9	2,0	2,9	1,9	7,3	3,2	4,6	108	
Kolwezi	3,7	5,6	8,2	4,1	4,0	3,9	7,4	3,3	4,9	180	
Type de travailleurs											
Travailleur à domicile/hd	4,8	6,3	7,5	3,4	2,0	2,8	7,2	3,1	4,7	237	
Travailleur société/placement	4,0	5,4	7,9	3,0	3,9	2,5	6,7	3,3	4,4	112	
Travailleur d'une entreprise	5,4	4,1	7,8	2,4	4,2	2,6	7,4	2,9	4,2	136	
Mode de recrutement											
Directement par le propriétaire	5,4	6,0	8,3	2,9	3,0	2,9	7,4	3,2	4,9	206	
Par le biais d'un courtier	3,9	4,9	7,1	2,9	3,6	2,3	6,8	2,8	4,2	197	
Indépendant	5,3	5,6	7,4	3,6	2,0	2,9	7,3	3,3	4,4	82	
Fonction exercée											
Chauffeur	4,3	4,8	6,2	1,3	2,1	1,6	7,3	2,8	4,0	29	
Cuisinier	4,7	4,9	7,8	3,5	3,5	2,9	7,6	3,1	4,7	110	
Gardien	4,1	3,9	7,5	2,9	3,0	2,4	6,9	3,4	4,3	122	
Jardinier/Lavandier	5,9	8,0	9,0	3,7	2,4	2,0	6,5	2,9	4,4	41	
Aide-ménagère	5,6	6,8	7,9	3,1	3,3	2,9	6,7	2,8	4,4	133	
Vendeur	4,1	5,2	6,6	2,5	3,0	3,6	8,0	3,5	5,2	50	
Années d'expérience											
0-1 ans	4,8	5,5	7,2	2,7	2,8	2,4	7,0	2,9	4,2	134	
1-3 ans	4,6	5,5	7,9	3,2	2,8	2,9	7,2	3,1	4,8	196	
3-5 ans	5,6	5,7	7,8	2,4	3,4	2,6	6,8	3,5	4,6	88	
5 ans & plus	4,3	5,1	7,5	4,0	3,9	3,0	7,6	2,8	4,1	67	
Ressenti											
Négatif	3,4	4,9	7,6	2,2	1,9	1,0	5,5	1,9	2,3	82	
Mitigé	5,2	5,4	7,7	3,6	3,5	2,9	6,5	3,1	3,9	69	
Positif	5,1	5,7	7,7	3,1	3,3	3,1	7,6	3,4	5,2	334	
Total	4,8	5,5	7,6	3,0	3,1	2,7	7,1	3,1	4,5	485	

Tableau 6 Evaluation de l'équité et bien-être par profil d'employés

Caractéristiques des employés	Discrimination au travail	Exposition à la violence verbale	Exposition aux violences brimades	Même salaire pour le travail	Travail des enfants ponctuel	Travail des enfants permanent	Système de vérification des âges	Travail plus d'heures que prévu	Un travail différent du convenu	Retard ou annulation des salaires	Effectifs	Score moyenne
Groupe d'âge												
18-29	8,7	7,9	9,0	5,8	9,6	9,8	5,9	7,0	7,5	8,4	205	
30-39	9,2	8,2	9,4	6,6	9,7	10,0	6,3	7,3	7,7	8,4	170	
40 & plus	9,4	8,2	8,8	5,1	9,8	9,9	5,8	7,4	7,7	8,3	110	
Sexe de l'employé												
Masculin	9,1	8,0	8,9	6,5	9,7	9,9	6,2	6,9	7,7	7,9	168	
Féminin	9,0	8,1	9,1	5,6	9,7	9,9	5,9	7,3	7,5	8,7	317	
Niveau d'étude												
Aucun/Primaire	9,0	7,7	8,8	5,6	9,3	9,8	5,2	7,3	7,8	8,7	97	
Formation professionnelle	8,9	8,6	9,1	5,6	9,9	10,0	7,1	6,9	7,3	8,2	112	
Secondaire	9,0	8,0	9,1	6,3	9,7	9,9	6,1	7,5	7,6	8,4	237	
Universitaire/Supérieur	9,5	7,7	9,5	5,4	9,8	1,0	4,6	5,8	7,7	8,3	39	
Ville												
Kinshasa	9,1	7,7	9,0	4,4	9,8	9,9	4,6	7,0	7,0	8,4	197	
Lubumbashi	9,4	8,4	9,1	7,6	9,5	9,9	7,3	7,1	8,1	8,2	108	
Kolwezi	8,1	8,2	9,3	6,0	9,8	9,9	6,5	7,2	7,8	8,8	180	
Type de travailleurs												
Travailleur à domicile/hd	8,9	8,1	9,2	5,1	9,6	9,8	4,5	7,2	7,5	8,6	237	
Travailleur société de placement	8,8	7,9	8,8	6,8	9,8	10,0	7,6	7,1	7,4	7,9	112	
Travailleur d'une entreprise	9,3	8,0	9,1	6,6	9,8	9,9	7,4	7,2	7,8	8,4	136	
Mode de recrutement												
Directement par le propriétaire	8,7	8,4	9,2	7,1	9,5	9,9	6,2	7,2	7,9	8,3	206	
Par le biais d'un courtier	9,1	7,5	9,0	5,4	9,8	9,9	5,7	7,2	7,4	8,4	197	
Indépendant	9,4	8,7	8,9	4,3	9,8	9,9	6,3	7,2	7,4	8,6	82	
Fonction exercée												
Chauffeur	9,3	7,9	9,3	4,8	9,9	1,0	6,6	6,0	8,2	7,8	29	
Cuisinier	9,5	8,0	9,4	6,0	9,8	10,0	6,5	6,9	7,4	8,7	110	
Gardien	8,7	8,0	9,1	6,6	9,8	9,9	6,3	7,1	7,3	8,0	122	
Jardinier/Lavandier	8,3	8,3	8,8	4,4	9,8	9,9	5,9	7,5	7,7	9,0	41	
Aide-ménagère	8,8	8,2	8,7	6,1	9,5	9,9	5,8	7,7	7,7	8,3	133	
Vendeur	9,8	7,8	9,4	5,4	9,7	9,7	4,8	6,9	8,1	8,7	50	
Années d'expérience												
0-1 ans	9,3	8,0	8,8	5,6	9,7	9,9	5,0	7,0	7,5	8,5	134	
1-3 ans	8,7	8,0	9,2	6,1	9,6	9,9	6,5	7,4	7,7	8,5	196	
3-5 ans	9,3	8,4	9,4	6,3	9,7	9,9	6,4	7,4	7,5	8,5	88	
5 ans & plus	9,1	7,9	8,7	5,7	1,0	1,0	6,3	6,6	7,4	7,7	67	
Ressenti												
Négatif	7,6	5,1	8,2	4,0	9,9	9,9	5,1	5,9	5,7	7,2	82	
Mitigé	8,8	8,4	8,3	7,0	9,5	1,0	7,4	7,5	7,4	8,3	69	
Positif	9,4	8,7	9,5	6,2	9,7	9,9	6,0	7,5	8,1	8,7	334	
Total	9,0	8,1	9,1	5,9	9,8	9,8	6,0	7,2	7,6	8,4	485	

Tableau 7 Evaluation de sécurité et santé au travail par profil d'employés

Caractéristiques des employés	Accès à des équipements de protection gratuit	Comité de santé et sécurité	Formation en matière de santé et sécurité	Travailler en vitesse en temps réduit	Exposition aux vibrations, charges lourdes	Exposition à la fumée, poussière, toxiques	Exposition au bruit ou température extrême	Accès à l'eau, nourriture, toilettes	Perception des risques de santé	Effectif	Score moyenne
Groupe d'âge											
18-29	3,9	2,5	3,0	6,5	6,8	8,2	8,6	7,9	7,1	205	6,05
30-39	4,4	2,8	3,9	6,6	7,1	8,4	9,0	7,2	7,1	170	6,26
40 & plus	4,1	2,8	3,7	6,8	7,0	8,0	8,9	7,5	6,6	110	6,15
Sexe de l'employé											
Masculin	4,8	2,7	3,7	6,8	7,1	8,2	8,6	7,1	6,3	168	6,14
Féminin	3,7	2,6	3,4	6,5	6,9	8,2	8,9	7,8	7,3	317	6,15
Niveau d'étude											
Aucun/Primaire	3,2	1,9	2,6	6,4	7,4	8,2	8,9	7,5	6,7	97	5,87
Formation professionnelle	5,1	2,9	4,3	6,5	6,6	7,9	8,8	7,3	7,2	112	6,29
Secondaire	4,1	2,9	3,3	6,8	7,0	8,3	8,8	7,8	7,0	237	6,21
Universitaire/Supérieur	3,7	2,3	4,4	6,1	7,1	8,1	8,3	7,3	7,2	39	6,06
Ville											
Kinshasa	2,9	1,8	2,3	6,0	5,6	6,7	8,4	7,3	6,8	197	5,32
Lubumbashi	5,3	3,8	5,1	7,4	8,5	9,6	9,5	6,8	7,5	108	7,05
Kolwezi	4,4	2,3	3,1	6,4	6,9	8,5	8,1	9,3	6,5	180	6,16
Type de travailleurs											
Travailleur à domicile/hd	2,7	0,7	1,6	6,6	7,0	8,0	9,1	8,2	7,1	237	5,67
Travailleur société de placement	5,7	5,0	6,3	6,6	7,5	8,5	8,9	7,2	7,3	112	6,99
Travailleur d'une entreprise	5,4	4,2	4,3	6,5	6,4	8,2	8,2	6,8	6,5	136	6,28
Mode de recrutement											
Directement par le propriétaire	4,0	2,3	3,2	6,9	7,6	9,1	8,9	7,5	7,0	206	6,29
Par le biais d'un courtier	4,3	3,7	4,6	6,7	6,6	7,8	8,5	7,9	7,0	197	6,33
Indépendant	3,9	0,9	1,6	5,4	6,3	7,0	9,1	6,9	7,0	82	5,35
Fonction exercée											
Chauffeur	4,0	2,4	4,1	6,6	7,9	9,1	8,4	6,2	6,6	29	6,13
Cuisinier	4,2	2,6	3,0	6,2	7,0	7,7	8,8	8,5	7,5	110	6,15
Gardien	4,8	3,2	5,1	7,6	7,8	8,5	8,6	7,8	6,5	122	6,65
Jardinier/Lavandier	2,9	1,2	1,7	6,5	6,4	8,1	9,0	7,4	6,1	41	5,47
Aide-ménagère	4,7	3,1	3,5	6,2	6,3	8,0	9,0	7,1	7,0	133	6,09
Vendeur	1,7	1,6	1,8	6,3	6,8	8,8	8,7	7,1	8,1	50	5,64
Années d'expérience											
0-1 ans	3,3	2,3	2,9	6,6	7,0	8,0	8,8	7,9	7,6	134	6,03
1-3 ans	4,3	2,6	3,1	6,8	6,9	8,4	8,9	7,7	6,9	196	6,15
3-5 ans	4,9	3,0	4,5	6,8	7,8	8,6	9,0	7,5	6,7	88	6,52
5 ans & plus	4,3	3,1	4,5	5,8	6,2	7,5	8,2	6,8	6,5	67	5,88
Ressenti											
Négatif	2,6	1,1	2,9	6,6	6,4	7,1	8,8	7,0	4,6	82	5,22
Mitigé	5,0	4,1	6,4	5,3	7,2	7,9	8,9	6,8	7,2	69	6,52
Positif	4,3	2,8	3,0	6,9	7,1	8,5	8,7	7,9	7,5	334	6,3
Total	4,1	2,7	3,5	6,6	7,0	8,2	8,8	7,6	6,7	485	6,15

Tableau 8 Evaluation de la voix et représentation par profil d'employés

Caractéristiques des employés	Représentation des travailleurs	Attention aux questions de genre	Adhésion gratuite à une organisation de travailleurs	Mécanisme de gestion de plaintes	Contrôle régulier des auditeurs/inspecteurs	Effectifs	Score moyen
Groupe d'âge							
18-29	1,8	1,6	9,1	5,0	2,4	205	4,32
30-39	2,1	1,2	9,5	4,9	3,1	170	4,36
40 & plus	2,7	1,9	9,4	6,7	2,5	110	4,62
Sexe de l'employé							
Masculin	2,3	1,8	9,3	5,7	2,8	168	4,6
Féminin	2,0	1,4	9,3	5,2	2,6	317	4,3
Niveau d'étude							
Aucun/Primaire	1,1	0,6	9,5	4,7	1,3	97	3,57
Formation professionnelle	3,0	2,3	9,2	6,8	3,4	112	5,02
Secondaire	2,2	1,4	9,2	4,7	2,8	237	4,33
Universitaire/Supérieur	1,8	1,8	9,5	6,9	3,1	39	5,09
Ville							
Kinshasa	2,0	1,5	9,1	4,8	2,3	197	4,21
Lubumbashi	1,7	1,7	9,6	5,9	3,2	108	4,49
Kolwezi	3,1	1,3	9,1	5,4	2,5	180	4,61
Type de travailleurs							
Travailleur à domicile/hd	0,3	0,2	9,3	3,2	0,8	237	2,92
Travailleur société de placement	5,3	3,1	9,0	8,1	4,6	112	6,21
Travailleur d'une entreprise	2,8	2,4	9,5	6,9	4,4	136	5,5
Mode de recrutement							
Directement par le propriétaire	1,4	1,4	9,5	4,9	1,9	206	4,1
Par le biais d'un courtier	3,1	2,1	9,2	6,5	4,0	197	5,08
Indépendant	1,6	0,4	9,1	3,8	1,5	82	3,53
Fonction exercée							
Chauffeur	1,7	1,0	9,3	5,5	2,8	29	4,38
Cuisinier	1,6	1,3	9,6	5,1	2,0	110	4,27
Gardien	3,0	2,0	8,9	6,1	3,2	122	4,85
Jardinier/Lavandier	1,2	1,0	9,3	4,4	1,2	41	3,58
Aide-ménagère	2,3	1,8	9,4	5,6	2,9	133	4,48
Vendeur	1,6	0,6	9,4	4,2	3,4	50	4,05
Années d'expérience							
0-1 ans	1,3	1,3	9,3	4,0	2,1	134	3,8
1-3 ans	2,1	1,5	9,2	5,7	2,8	196	4,51
3-5 ans	2,7	1,7	9,3	5,7	2,8	88	4,57
5 ans & plus	3,0	1,6	9,6	6,9	3,4	67	5,05
Ressenti							
Négatif	1,8	1,1	8,5	4,3	2,1	82	3,55
Mitigé	2,0	2,2	9,1	7,0	2,0	69	4,96
Positif	2,2	1,5	9,5	5,3	3,0	334	4,49
Total	2,1	1,5	5,2	5,4	2,7	485	4,4