

---

# Gestion des problèmes quotidiens des travailleurs de l'économie informelle



**Le regroupement dans l'économie informelle:  
Livres de référence pour les organisateurs**

Numéro **3**

Cette série de livres de référence sur le regroupement dans l'économie informelle fait partie du programme du Comité international de coordination sur le regroupement dans l'économie informelle (ICC). C'est une réponse aux questions des syndicats et des regroupements de travailleurs pour des idées pratiques sur la manière de promouvoir le regroupement dans l'économie informelle. C'est une tentative de partager plus largement les expériences des travailleurs informels déjà organisés.

Le projet a été initié par le Comité international de coordination sur le regroupement dans l'économie informelle (ICC) composé des représentants de Self Employed Women's Association (SEWA) en Inde, de StreetNet International, de Ghana Trade Union Congress (GTUC), de Nigeria Labour Congress (NLC), Home Net South East Asia, Confederation Revolucionario de Obreros y Campesinos of Mexico (CROC) et de General Federation of Nepal Trade Unions (GEFONT).

Écrit par : Christine Bonner, Directrice de programmes - Regroupement  
et Représentation, WIEGO

Photo de couverture : Demetria Tsoutouras

Mise en page et design : Julian Luckham, (Luckham Creative)

Publié par : StreetNet International et WIEGO

## Table des matières

### **Aperçu :**

Le regroupement dans l'économie informelle :

Livres de référence pour les organisateurs ..... iii

Problèmes et défis :

Travailleurs informels dans les différents secteurs..... v

### **1. Introduction**

Dans ce livre ..... 1

Plusieurs problèmes différents ..... 1

### **2. Directives de gestion des problèmes ..... 3**

Directives pour les organisateurs ..... 4

### **3. Étapes pour la gestion des problèmes des travailleurs**

Étape 1 : Ecouter les faits ..... 5

Étape 2 : Analyser la situation ..... 5

Étape 3 : Explorer plus profondément..... 7

Étape 4 : Découvrir plus ..... 9

Étape 5 : Décider quoi faire ..... 10

### **4. Prendre le problème en main**

Qu'ont-ils fait? ..... 13

### **5. Gestion des conflits internes..... 17**

### **6. Fournir un service ..... 19**

*Activités d'apprentissage* ..... 21

*Documentation et références*..... 23

## **Remerciements**

Merci à tous les travailleurs, aux organisateurs et leurs regroupements qui ont contribué, directement ou indirectement, à la production de cette série de livres. Et un merci tout spécial à Pat Horn, coordinatrice de StreetNet pour ses conseils pertinents et ses rétroactions durant tout le processus, et à Crystal Dicks initialement de la Fédération internationale des associations des travailleurs de l'éducation (IFWEA) qui a contribué à l'élaboration de ces livres. Nos remerciements s'adressent aussi aux membres du personnel de StreetNet International, de l'Institut de développement pour la formation, soutien et d'éducation pour le travail (DITSELA) et Femmes dans l'emploi informel : Globalisation et Regroupement (WIEGO). Enfin, nous remercions la Fondation Ford pour avoir fourni les fonds à StreetNet en vue de produire ces livres.

## **Reconnaissance des photos**

Couverture : Demetria Tsoutouras, Réunion en petit groupe, Inde

Sommaire : Leslie Tuttle, Travailleuse domestique faisant de la broderie, Thaïlande

1. Jeeva Rajgopaul : Vendeuses harcelées, Afrique du Sud
2. ZCIEA : Réunion d'un petit groupe, Zimbabwe
3. LEARN : Taxi en panne, Philippines
4. Chris Bonner : Ramasseurs de résidus, Argentine
5. AZIEA : Reconstruction des étalages après destruction par les autorités, Zambie
6. Chris Bonner : Education sur la santé dans les rues, SEWA, Inde



---

## Aperçu

---

### **Le regroupement dans l'économie informelle : Livres de référence pour les organisateurs**

#### **Les livres**

Il y a six livres dans la série :

1. Recrutement des travailleurs de l'économie informelle dans des regroupements démocratiques
2. Elaboration et maintien d'un regroupement démocratique pour les travailleurs de l'économie informelle
- 3. Gestion des problèmes quotidiens des travailleurs de l'économie informelle**
4. Négociations collectives pour les travailleurs de l'économie informelle
5. Gestion des conflits entre les travailleurs de l'économie informelle et les autorités
6. Mouvement collectif pour les travailleurs de l'économie informelle

## Les objectifs

Cette série de livres de référence vise à assister chacun des animateurs dans la tâche de regroupement des travailleurs de l'économie informelle. On souhaite que cela apporte aux animateurs des idées pratiques sur ce qu'il y a à faire et comment le faire.

## L'usage des livres

Les livres de référence fournissent des idées, des directives et des exemples qui peuvent vous inspirer pour regrouper les travailleurs de l'économie informelle.

Utilisez-les :

- **comme guide de regroupement :** Puisez-y des idées, des listes de contrôle et des expériences ;
- **pour information :** lisez et partagez vos connaissances avec les autres ;
- **pour générer des idées :** créez de nouvelles stratégies d'action ;
- **comme outil de planification :** utilisez les étapes et les stratégies pour vous aider à réaliser votre projet ;
- **Pour éduquer et autonomiser :** pour éduquer et autonomiser : dans des discussions informelles, des ateliers ou séances de formation.

## Les trois principes clés du regroupement

- Gain réel, amélioration immédiate et concrète dans la vie des travailleurs
- Donner aux travailleurs le sens de leur propre pouvoir
- Modifier les relations de pouvoir

« Soyez passionné, engagé, innovateur et créatifs dans vos efforts de regroupement et de mobilisation des travailleurs de l'économie informelle. »

*(Kwasi Adu – Amankwah, Secrétaire Général du Ghana Trade Union Congress, Septembre 2006, discours à la conférence sur le regroupement de l'économie informelle)*

**Problèmes et défis :****Travailleurs informels dans les différents secteurs**

<b>Secteurs/ groupes</b>	<b>Difficultés majeures (en plus du revenu et de la sécurité sociale)</b>	<b>Organiser des défis</b>
Rue, colporteurs, vendeurs ambulants	Droits et espace de vente Installations – stockage, abri, eau et toilette Protection contre le harcèlement policier Sécurité et protection Concurrence – protection contre les méfaits Accès au crédit	Non perçus comme travailleurs tant par eux-mêmes que par les autres Contrôlés par les autorités, crainte du harcèlement policier Concurrence entre eux et le secteur formel Le temps perdu à se regrouper équivaut à une perte de gain Pas de cadre de négociation
Travailleurs à domicile	Revenus égaux, bénéfices similaires aux travailleurs en usine Identification de l'employeur Fin de l'exploitation par des intermédiaires Accès au travail régulier Accès aux marchés (compte personnel) Accès au crédit (compte personnel)	Isolés à la maison donc non visibles Double fardeau – travail et entretien domestique Crainte de perdre son emploi Restrictions imposées en raison de la religion et la culture Travail des enfants Non protégés par un code du travail ou quelconque statut
Travailleurs du textile	Salaire décent Droit de se regrouper Heures supplémentaires excessives Sécurité d'emploi	Les femmes travailleuses sont perçues comme étant «saisonniers» ou des salariées pour un salaire d'appoint Harcèlement des syndicats Souvent de petits ateliers
Ramasseurs de résidus et de matières recyclables	Accès et droits au recyclage Intégration aux infrastructures municipales Possibilités d'avancement dans la chaîne Prix équitable des matières recyclables Reconnaissance et amélioration du statut Santé et sécurité Fin de l'exploitation par les intermédiaires	État général et estime de soi faibles Crainte de perdre son emploi Crainte/dépendance des intermédiaires Le temps de réunion équivaut à une perte de revenu Travail des enfants Non protégés par un code du travail

Travailleurs agricoles, forestiers et de la pêche	Droit et utilisation des terres Droit aux ressources naturelles Travail régulier Accès aux ressources et à l'équipement Accès au crédit et aux marchés	Localisations dispersées Localisations isolées et éloignées Non protégés par un code du travail Travail saisonnier ou par intermittence
Travailleurs domestiques	Reconnaissance en tant que travailleurs Protection contre la discrimination et l'abus Liberté de circulation Liberté de changer d'emploi (migrants) Moins d'heures et plus de pauses Meilleures conditions de travail	Isolés dans les maisons donc non visibles Craintes de l'employeur et de perte d'emploi Dépendance envers l'employeur pour le logement Non protégés par un code du travail Manque de loisirs : longues heures de travail Crainte des autorités (migrants)
Travailleurs du transport en commun	Accès aux routes et aux passagers Protection contre le harcèlement Santé et sécurité/protection contre les accidents, parkings et installations Prix et tarifs/carburant et autres frais Compétition – protection contre les méfaits	Mobilité Concurrence entre eux et le secteur formel Contrôlés par les autorités Menacés par les employeurs Crainte du harcèlement policier et des autorités Le temps perdu à se regrouper équivaut à une perte de gain
Les travailleuses de tous les secteurs	Accès à la surveillance adéquate des enfants à coût réduit Assurance de revenu pendant et après la maternité Sécurité physique Protection contre le harcèlement sexuel Équité du revenu pour un travail égal Accès à un travail plus rémunérateur	Crainte et manque de confiance Barrières culturelle et religieuse Souvent éloignées du lieu de travail Dominées par les hommes du secteur Manque de loisirs Surveillance des enfants et entretien de la maison
Tous les secteurs	Meilleurs revenus assurés Conditions de travail améliorées Protection sociale	



## 1. Introduction

---

### **Dans ce livre**

Vous trouverez un guide élaboré étape par étape sur le processus à suivre quand un membre vient personnellement solliciter votre aide pour un problème. Le livre voit à démontrer comment vous pouvez décider, de quel genre de problème il s'agit, de sorte que vous puissiez entreprendre une action adéquate. Il met en évidence des problèmes causés par la concurrence des ressources entre les membres de l'économie informelle et les relations inégales de pouvoir entre les membres, hommes et femmes. Il suggère des voies possibles vous aidant à résoudre un conflit interne. Le livre met en relief l'importance d'une résolution, avec succès, des problèmes quotidiens, et le rôle que cela joue au niveau de la mobilisation des membres et du renforcement du regroupement. A la fin du livre, il y a des activités d'apprentissage. Employez-les dans la gestion des problèmes, les discussions avec des membres et pour vous aider à former d'autres organisateurs.

### **Plusieurs problèmes différents**

Dans tous les secteurs de l'économie informelle, des travailleurs rencontrent plusieurs problèmes différents. Leur vie est difficile au travail et l'est très souvent à la maison.

Ils attendent de vous, en tant qu'organisateur, que vous les aiderez à gérer leurs difficultés et à résoudre leurs problèmes. Leurs attentes en regard de ce que le regroupement peut et devrait faire seront élevées.

Dès le moment où vous amorcez le recrutement et à toutes les étapes du regroupement, vous devez être prêt à gérer des problèmes des travailleurs, qu'ils soient de grands ou de petits problèmes. Prendre en main les problèmes des travailleurs, et améliorer leurs vies, est la clef d'un solide regroupement des travailleurs.

Parfois vous pouvez trouver que vous êtes entrain de perdre du temps sur des petites difficultés, quand vous en avez de plus grandes, et semblant être plus pressantes à gérer. Pensez encore ! Assister des travailleurs dans leurs problèmes quotidiens signifie mettre en pratique les trois principes clefs de regroupement :

- Apporter des améliorations réelles, immédiates et concrètes dans les vies des travailleurs.
- Donner aux travailleurs un sens de leur propre pouvoir.
- Modifier les relations de pouvoir.



## **2. Directives de gestion des problèmes**

---

Votre regroupement et vous aurez besoin de développer des directives relativement à des problèmes pour lesquels vous assisterez les travailleurs. Pouvez-vous gérer un cas de divorce chez un travailleur? Acceptez-vous qu'un membre vous demande de menacer des policiers de la route ou d'autres personnes responsables de l'application de la loi qui vous demandent des pots-de-vin? Est-il de votre devoir d'intervenir si l'époux d'une vendeuse la bat? Parce que leur travail et leur vie privée sont étroitement liés chez les travailleurs informels, ils vous approcheront non seulement dans le cadre de difficultés au travail mais aussi pour une panoplie d'autres questions. Vous avez donc besoin de savoir quand et comment vous pouvez les aider, et quand et comment dire non si vous ne pouvez le faire. Vous devez avoir le tact de le faire de manière sympathique et constructive, de savoir où les diriger vers une aide disponible ou en les conseillant sur la façon dont ils peuvent s'aider eux-mêmes.

Vous aurez besoin d'évaluer si vous pouvez gérer rapidement vous-même la situation ou la prendre en main avec l'aide de quelqu'un d'autre: qui peut vous aider ou aider le travailleur; à quel moment cela nécessite-t-il une discussion au niveau du regroupement. Vous devrez statuer s'il s'agit d'une question individuelle ou une question à être négociée collectivement. Vous aurez à évaluer s'il est question d'un problème qui en touche plusieurs et par conséquent, l'utiliser comme outil de mobilisation.

## Directives pour les organisateurs

Lorsque vous devez gérer les problèmes des travailleurs :

- Soyez à l'écoute
- Soyez plein de tact et comprenez – démontrez de la sympathie
- Questionnez afin d'obtenir les faits réels
- Soyez patient – offrez du temps
- Soyez sensible à la différence entre les sexes
- Soyez honnête sur votre habileté à aider
- Soyez concis dans ce que vous prévoyez faire
- Soyez réceptif aux conseils et recherchez-les activement
- Soyez calme – éliminez la colère et/ou la peur des membres



### Expérience :

#### Quelques problèmes quotidiens

Soyez prêt à voir à des problèmes tels que ceux-ci :

- Harcèlement sexuel
- Corruption des autorités et demandes de pot-de-vin
- Paiement en moins de, déductions de, salaire
- Paiement en moins ou refus de payer des produits
- Surfacturation pour des provisions, des services ou de l'équipement
- Licenciement ou perte d'emploi
- Menaces / peur d'expulsion
- Amendes illégales (sur la route, en commerce)
- Accidents
- Saisie de marchandises
- Accusations de vol
- Concurrence et différends avec d'autres travailleurs
- Maladies à savoir VIH/SIDA
- Empêchement d'ouvrir un compte bancaire
- Pas de possibilité de crédit ou de prêt financier
- Concurrence autour des points de vente
- Pas de pièces d'identité
- Pas de permis d'exploitation
- Vol de déchets recyclables cueillis
- Pression pour soutenir des politiciens
- Refus de fournir du matériel ou de l'équipement
- Dénombrement incomplet lors du travail à la pièce
- Harcèlement de la part des policiers et des autorités
- Difficulté légale personnelle telle que le divorce
- Violence conjugale
- Soins aux enfants

Et bien d'autres ...



### **3. Étapes pour la gestion des problèmes des travailleurs**

---

#### **Étape 1 : Ecouter les faits**

Avant de décider ce qu'il faut faire, vous aurez besoin d'avoir un aperçu de toute la difficulté ou du problème, et décider d'une suite d'actions.

- Obtenir les faits du travailleur. Laissez-le relater à sa manière. Ecoutez attentivement et soyez compatissant.
- Posez des questions approfondies pour connaître le fond de l'histoire. Cela vous aidera à faire une première évaluation du problème et de ses solutions.

#### **Étape 2 : Analyser la situation**

Maintenant, faites votre première évaluation afin de vous aider à décider sur votre stratégie et sur la prochaine action à entreprendre.

Essayez de voir le type de problème à gérer. Il y a deux catégories principales de problème. Vous aurez à les gérer différemment.

- Problème individuel :  
Vous assisterez ou représenterez chaque travailleur.

- **Problème collectif :**  
Vous/votre regroupement représenterez collectivement les travailleurs par la négociation et d'autres formes de mouvement collectif.

Et il y a une troisième catégorie :

- Des problèmes individuels qui minent plusieurs autres travailleurs. Vous les représenterez individuellement et/ou les gèrerez collectivement selon les circonstances.

Faites appel à la liste de contrôle ci-dessous pour vous aider à réfléchir sur le type de problème à gérer. Vous pouvez ne pas avoir la réponse exacte à ce stade-ci, mais cela vous donnera quelques pistes, vous aidera à décider d'une suite d'actions et vous préparera pour l'étape 3 ci-après.



### Liste de contrôle 1 :

#### De quel genre de problème s'agit-il ?

<b>Est-ce un problème individuel ?</b>	✓
Est-ce un problème personnel qui ne nécessite qu'un peu de sympathie ?	
Est-ce un problème lequel le travailleur pourrait gérer lui-même ?	
Est-ce un problème personnel pour lequel vous pouvez vous référer à une autre personne ou au regroupement ?	
Est-ce un problème personnel que vous pouvez gérer vous-même immédiatement ?	
Est-ce un problème de travail que vous pouvez régler individuellement ou conseiller comment le faire ?	
Est-ce un problème qui doit être porté à l'attention d'un employeur ou d'une autorité ?	
Est-ce un problème complexe à partager avec d'autre ?	
Est-ce un problème entre deux membre ?	
Est-ce un problème que vous n'êtes pas en mesure de régler ?	
<b>Est-ce un problème collectif ?</b>	
Est-ce un problème qui concerne un ou plusieurs travailleur ?	
Est-ce un problème que vous pouvez résoudre en discutant avec les travailleur ?	
Est-ce un problème à résoudre avec les employeurs ou les autorités par des négociation ?	

Est-ce un problème à gérer au niveau des structures locales ou nationale ?	
Est-ce un problème pour lequel vous devriez vous référer aux travailleurs en sollicitant l'aide d'un autre regroupement ?	
Est-ce un problème entre les travailleurs eux-même ?	
Est-ce un problème que les travailleurs peuvent régler entre eux ?	
<b>Est-ce un problème individuel qui est aussi collectif?</b>	
Est-ce un problème individuel qui, s'il est résolu, va aider d'autres travailleur ?	
Est-ce un problème individuel mais qui affecte tout un groupe ?	
Est-ce un problème qui a un potentiel de mouvement collectif ultérieurement ?	
Est-ce un problème collectif pour lequel vous devriez vous référer à une action nationale ?	
Est-ce un problème individuel dont la résolution pourrait entraîner des problèmes chez d'autres travailleur ?	

Selon votre analyse, décidez d'une suite d'actions. Pouvez-vous aider le travailleur ? Pouvez-vous gérer la situation rapidement et de façon informelle ? Devez-vous en discuter avec d'autres travailleurs et en référer à une attention collective ? Aidez-vous les travailleurs individuellement, ou bien soulevez-vous la question avec d'autres travailleurs qui ont potentiellement les mêmes problème ? Serez-vous incapable d'aider et de devoir vous justifier devant les travailleurs.



**CONSEIL** Encouragez les travailleurs à faire des choses d'eux-mêmes plutôt que de les faire à leur place. Autonomisez-les en leur apprenant comment le faire et en fournissant de l'information et du soutien. Aidez à construire une confiance individuelle et collective entre les travailleurs.

### Étape 3: Explorer plus profondément

Vous devriez être capable, rapidement et de façon informelle, de décider que faire et de résoudre le problème avec succès, sans autre action. Ou alors, vous pouvez à cette phase, en référer à un mouvement collectif, ou par les structures régionales ou nationales. Si vous décidez qu'il s'agit d'un problème individuel ou d'un petit groupe et si vous ne pouvez pas résoudre le problème de façon informelle et rapide, il se peut que vous deviez explorer la question plus en profondeur. Obtenez alors

systématiquement une déclaration auprès du travailleur. Faites appel à la liste de contrôle ci-dessous pour vous aider à structurer vos questions et à préparer la déclaration.



## Liste de contrôle 2:

### Documenter un problème – Qui, Quand, Où, Quoi, Pourquoi

<b>1. Qui est impliqué dans le problème ?</b>	✓
Indiquez toutes les personnes ou institutions concernées par le problème ou la difficulté.	
Sachez comment les trouver (adresse du domicile ou du travail), comment communiquer avec eux à savoir numéro de téléphone fixe, de mobile, adresse e-mail.	
Documentez les autres faits sur les personnes ou institutions tels que le statut de la famille ou l'employeur.	
<b>2. Quand le problème s'est-il produit ?</b>	
Enregistrez quand est-ce que ça a débuté et combien de temps cela a-t-il duré.	
Enregistrez les dates et les périodes des incidents.	
<b>3. Où le problème a-t-il eu lieu ?</b>	
Notez l'endroit exact. Au domicile, dans la communauté, sur le lieu de travail, sur la route.	
<b>4. Qu'est-il arrivé ?</b>	
Ecoutez à nouveau les faits.	
Essayez d'en extraire les points principaux.	
Soyez assuré d'avoir obtenu les faits réels en posant des questions exploratoires.	
Notez les points principaux dès que vous les avez identifiés.	
Etablissez les causes de ce problème, incident ou difficulté.	
Prenez note de tous les faits à vérifier.	
Notez tous les passages où vous devez investiguer un peu plus.	
<b>5. Pourquoi ce problème existe-t-il ?</b>	
Trouvez en quoi cela affecte-t-il le travailleur et/ou sa famille.	
Etablissez à quel point les conséquences sont graves.	
Vérifiez si les droits du travailleur ou les droits de la personne ont été violés.	
Vérifiez si les lois, les règlements, les pratiques ont été enfreints ou violés.	
Notez si vous devez investiguer un peu plus sur les lois et les règlements.	

<b>6. Besoin : Qu'est ce qu'il faut pour corriger le problème ?</b>	
Clarifiez ce que souhaite le travailleur.	
Discutez d'une solution possible et quel rôle devrait jouer le regroupement.	
Formulez une demande appropriée.	
<b>Vérifiez à nouveau</b>	
Comment la résolution de ce problème aidera : a) le cas individuel, b) le groupe, c) un tout global.	

### Étape 4: Découvrir plus

Avant de mener une action, vous pouvez avoir besoin de faire plus de recherche.

- Vérifiez les versions/les faits avec les autres. Cela peut être avec des témoins, avec d'autres vivant des situations similaires, avec d'autres personnes concernées.
- Vérifiez les lois, les règlements et les pratiques qui affectent cette question.
- Trouvez qui vous devriez approcher pour résoudre le problème.
- Renseignez-vous plus sur la personne ou l'institution qui a besoin d'être approchée. Quelle est son attitude? Que s'était-il passé dans les relations précédentes avec cette institution, personne ou autorité? Que disent les autres travailleur?
- Discutez avec d'autres et lisez sur des expériences similaires. Comment les autres travailleurs ont-ils résolu de tels problème?
- Prenez des conseils. Consultez vos collègues, dirigeants, membres. Assurez-vous qu'en aidant un travailleur, cela ne va pas causer des problèmes aux autres!

Le tableau suivant donne des exemples de lois, règlements ou accords à vérifier avant d'entreprendre une action. Pour les travailleurs ayant un problème avec un employeur ou sur un lieu de travail, vérifiez toujours le code du travail. Pour ceux qui travaillent à leur propre compte, il faut souvent s'en remettre aux lois gouvernementales et règlements locaux.

## Que faut-il vérifier : lois, règlements et accords

<b>Problème</b>	<b>Qui</b>	<b>Ce qui est à vérifier</b>
Individu victime de harcèlement de la part de la police ou des autorités locales	Vendeurs de rue / marché, ramasseurs de résidus/matières recyclables, chauffeurs de taxi	Politique de planification de l'espace Lois et règlements des localités – recyclage, santé, saisie de produits Ententes en vigueur Coutumes et pratiques Récents changements aux politiques et aux pratiques Lois nationales, règlements et accords en vigueur
Travailleurs non rémunérés pour le temps supplémentaire	Travailleurs occasionnels ou temporaires dans des activités informelles	Code du travail Conventions collectives de l'industrie ou avec l'employeur. Procédure de conflit en vigueur
Retenues sur le salaire en raison d'un rendement médiocre	Travailleurs domestiques (rémunérés à la pièce)	Code du travail Conventions collectives de l'industrie Politiques nationales pour les travailleurs domestiques
Harcèlement sexuel à l'endroit d'une femme par un employeur, superviseur ou collègue de travail	Tous les secteurs particulièrement les travailleuses occasionnelles/temporaires, les travailleuses domestiques Collectrices de déchets et vendeuses	Constitution Loi sur le harcèlement sexuel et la jurisprudence Code du travail Politique sur le lieu de travail Directives des regroupements pour femmes
Saisie de produits par la police locale – doit payer pour récupérer la marchandise	Vendeurs de rue, colporteurs, ramasseurs de résidus	Lois et règlements locaux concernant la saisie Accords en vigueur Coutumes et pratiques Récents changements aux politiques et aux pratiques Jurisprudence (décisions précédentes d'un tribunal)
Travailleurs ayant perdu leur emploi et crainte de l'expulsion	Travailleurs domestiques, Travailleurs agricoles Saisonniers Travailleurs immigrants sous contrat	Code du travail Loi sur l'immigration Politiques nationales Contrats avec les agences et les employeurs Jurisprudence

### Étape 5 : Décider quoi faire

Vous devriez maintenant être en mesure de rassembler tous les éléments et, avec le travailleur et le soutien de votre regroupement, prendre une décision finale sur ce

qu'il y a faire. Reposez celle-ci sur votre analyse initiale du problème de l'étape 2 ci-dessus.

A ce stade-ci, vous pouvez choisir de :

- **Référer le travailleur** à une personne ou institution qui peut gérer le problème mieux que vous ne pouvez le faire. Vous devez en parler avec le travailleur et fournir des informations, du soutien et de l'encouragement. Par exemple, vous pourriez avoir besoin d'écrire une lettre de référence ou faire un appel pour organiser une consultation chez un spécialiste. Demandez au travailleur de vous faire le rapport sur les résultats. Faites-lui savoir que vous vous sentez concerné.
- **S'attaquer à la difficulté directement et simplement**, en ayant une discussion avec la personne qui viole un droit ou commet un acte répréhensible.
- **S'attaquer à la question directement mais de façon formelle**. Cela pourrait impliquer des demandes faites auprès des autorités compétentes ou à l'auteur de l'acte. Cela pourrait signifier la confrontation d'un individu, la mise en place, l'envoi d'une lettre ou un appel téléphonique. Vous devrez alors effectuer le suivi nécessaire.
- **Prendre le problème comme étant celui d'une organisation collective**. Ce qui signifie la mobilisation des membres et leur participation dans un débat collectif. Ceci pourrait entraîner l'utilisation des procédures formelles telles un forum de négociation concerté, une plainte ou procédure de litige ou mouvement collectif. Il se peut que ce soit un problème pour lequel vous avez besoin de mobiliser votre propre regroupement au niveau national, de concert avec les autres.
- **Prendre le problème de l'individu et se préparer à le considérer comme un problème collectif**. Vous pouvez résoudre le problème dans l'immédiat avec l'individu, mais ce problème peut nécessiter des solutions étendues et à long terme. Cela nécessite alors une approche collective. C'est une situation commune et qui permet à l'organisateur créatif de l'utiliser afin de mobiliser les autres travailleurs. A nouveau, il peut s'agir de problèmes qui doivent être pris en compte au niveau national. A titre d'exemple, il peut s'agir de cas d'assurance (vie ou maladie), de cas reliés aux banques ou tout autre service financier.
- **Enrayer le problème** parce que le regroupement ne peut pas le gérer. Cela

pourrait aller à l'encontre d'une politique; ce pourrait être une réclamation irraisonnable ou quelque chose qui n'est pas viable et n'a aucune valeur éducative pour le regroupement. Si vous suivez cette voie, rappelez-vous d'être ferme mais sympathique et positif. Essayez de suggérer des solutions alternatives pour résoudre le problème.



## 4. Prendre le problème en main

### Qu'ont-ils fait ?

Voici des histoires auxquelles les organisateurs peuvent faire appel pour résoudre des problèmes quotidiens des travailleurs. Utilisez-les pour avoir des idées de ce que vous pouvez faire et comment le faire.



### **Expérience :** **s'occuper des problèmes individuels**

#### **Travailleurs domestiques sous-payés**

##### **Les faits**

Quand Maria Gomez, une travailleuse domestique / gouvernante, a compté l'argent que lui a remis son employeur à la fin du mois, elle a trouvé que son salaire était peu élevé. Bien qu'elle fût un peu effrayée, elle est allée voir son employeur pour lui poser la question. Son employeur lui a rappelée qu'elle a pris un jour de congé pour aller chez le médecin et qu'elle ne paierait pas Maria pour cette journée.

Maria est nouvellement membre du syndicat. Elle a approché Samantha, l'organisatrice, et lui a demandé comment elle pourrait récupérer son argent. Elle a senti qu'elle en avait le droit parce qu'elle n'a jamais bénéficié de jour de congé pour aller voir le médecin et qu'elle ne s'était jamais absentée pour cause de maladie.

### **Qu'a fait l'organisatrice**

Elle a écouté Maria, elle a noté une déclaration précise et puis elle a fait sa recherche. Comme Maria est une employée, elle a d'abord vérifié si oui ou non les travailleurs domestiques sont régis par un code du travail. Elle a aussi vérifié s'il existe ou non des lois locales ou municipales qui protègent les travailleurs domestiques. Elle a trouvé que les travailleurs domestiques sont régis par le code du travail mais avec des droits limités. Elle a établi que les travailleurs domestiques avaient droits à sept jours payés de congé de maladie par an. Comme Maria n'avait jamais pris de jour de congé en raison de maladie, elle devrait avoir droit à ce jour payé.

L'organisatrice et Maria ont convenu que Maria devrait d'abord essayer de régler seule ce problème avec son employeur. Ceci pourrait éviter d'alerter l'employeur sur son appartenance au syndicat. En cas d'échec, elles considéreraient une approche avec l'organisatrice. Maria et Samantha passèrent du temps à se préparer et ont revu ce que Maria devait dire et comment le dire. Etant confiante Maria en a discuté avec son employeur, qui a accepté de la payer.

### **Les produits d'un colporteur rue sont saisis**

#### **Les faits**

Bala vend des étuis et des chargeurs pour téléphone portable dans les rues de Kolkota. Il n'a pas encore son permis d'exploitation et il doit fréquemment changer de place pour éviter la police municipale, et aussi parce que d'autres colporteurs le chassent souvent. Un jour, la police l'a pris. Ils l'ont approché brutalement, ont saisi et emporté sa marchandise.

Bala est un membre de l'association locale des vendeurs de rue. Il n'est pas un membre très actif mais a adhéré à l'association en cas de difficultés. Il approcha Sharit, l'organisateur de l'association, et lui demanda de l'aider pour récupérer sa marchandise.

### **Qu'a fait l'organisateur**

Sharit écouta attentivement les faits et pris note de tous les détails. Il a décidé qu'il s'agissait d'un problème important. Cela n'implique qu'un individu mais c'est un problème qui affecte tous les colporteurs. C'est aussi un problème qui divise les travailleurs entre ceux qui ont des permis d'exploitation et ceux qui n'en ont pas (souvent les plus pauvres et plusieurs femmes).

Sharit a consulté ses collègues ainsi que ceux des ONG locales qui sont spécialisées à donner des conseils aux travailleurs informels de la ville. Ils lui ont donné des informations sur les politiques et les lois concernant les permis d'exploitation et les saisies de biens. Ils lui ont donné les informations qu'ils ont sur des cas similaires dont ils se sont occupés et ont gagné contre la municipalité. Bala et les membres, les dirigeants des associations et en concertation avec les ONG, décidèrent :

1. D'approcher simplement les autorités municipales chargées de la saisie et de la remise de la marchandise. Ils voulaient éviter d'avoir à assumer des charges pour la remise de la marchandise et voir s'ils pouvaient accélérer la procédure de remise de marchandise appartenant à Bala.

2. En cas d'échec, ils auraient pu avoir recours au fonds d'aide de l'association pour assumer la moitié de la taxe exigée pour la remise de la marchandise appartenant à Bala.

3. L'association pourrait faire campagne, avec le soutien des ONG, pour contraindre la municipalité à fournir des sites de vente de meilleure qualité, accélérer le processus d'obtention de permis d'exploitation et abolir la politique de saisie de la marchandise.

Cette approche informelle n'a pas fonctionné parce que le responsable concerné a exigé un pot-de-vin, de sorte qu'ils ont dû payer la taxe et Bala a récupéré sa marchandise. La campagne a alors eu comme résultat, la mise en place d'une négociation formelle entre l'association et la municipalité. Le processus est toujours en cours. La campagne a toutefois contribué au recrutement de plusieurs nouveaux membres et a commencé à faire l'unanimité entre les vendeurs détenant un permis d'exploitation et les autres ne disposant pas de ce permis.

### **Une travailleuse à domicile souhaite un prêt du syndicat**

#### **Les faits**

Nandi coud des vêtements pour enfants à son domicile et elle vend ses produits à une amie qui dispose d'un étal situé au marché central de MASENU, LESOTHO. Sa machine à coudre étant défectueuse, elle avait un urgent besoin d'en acquérir une nouvelle sans quoi elle ne sera pas en mesure de travailler et ainsi de manger. Lorsqu'elle a adhéré au syndicat il y a un an, l'organisatrice lui avait mentionné que le syndicat pourrait l'aider si elle avait un problème dans son travail. Elle n'aurait qu'à se présenter au syndicat et son problème serait résolu. Elle décida donc d'y aller maintenant.

#### **Qu'a fait l'organisatrice ?**

La nouvelle organisatrice Neliswa écouta gentiment la requête de Nandi. Elle lui demanda d'où elle tenait cette information concernant ces services du syndicat. Présentement, elle avait un problème. Le syndicat n'offre pas de prêt individuel. Il ne pourrait pas avoir les moyens de le faire. Le regroupement était en train de négocier un plan de microprêt, de sorte qu'une femme, comme Nandi, pourrait avoir accès via le syndicat, à des petits prêts et acheter du matériel. Entretemps, comment pourrait-elle aider Nandi ?

Elle décida d'être franche avec Nandi en lui expliquant la position du syndicat. Elle présenta aussi ses excuses pour l'information erronée qui lui avait été donnée. Heureusement, elle avait une liste des agences de microprêt, spécialisées dans les prêts aux travailleurs exerçant à leur propre compte. Elle a pu lui recommander une ONG qui fait des prêts à des faibles taux d'intérêt. Elle adressa une lettre à l'ONG en expliquant le cas de Nandi et recommanda qu'on l'aide. Elle téléphona également pour leur dire que Nandi était en route.

Nandi a pu avoir un petit prêt et elle acheta sa machine à coudre. Elle a remboursé le prêt et augmenté ses ventes grâce à la qualité de ses produits. Plusieurs de ses amies ont adhéré maintenant au syndicat.

### **Décès dans la famille : Que peut faire l'organisateur ?**

#### **Les faits**

Quand Clarence, un chauffeur de cyclo-pousse aux Philippines, a perdu sa femme, il ne savait pas quoi faire. Il n'avait pas d'assurance ni d'épargne. Son frère avait récemment enterré deux enfants et ne pouvait lui consentir un prêt. Il décida d'approcher Fernando, le dirigeant / organisateur de la section locale son association afin d'obtenir de l'aide.

**Qu'a fait l'organisateur?**

Clarence expliqua son problème. Fernando l'écouta avec sympathie. Il présenta ses condoléances et lui dit ce que l'association était en mesure de faire pour aider ses membres qui sont en difficulté. Il rappela à Clarence que les membres de l'association font des contributions quand l'un de ses membres perd un être cher comme une femme ou un enfant. La seule chose à faire était de prouver le décès en présentant un certificat de décès. La cueillette des contributions pourrait commencer aujourd'hui. De la même façon, l'association pourrait faire une contribution sous forme de prêt provenant de son fonds d'urgence afin d'aider Clarence à organiser les funérailles.



## 5. Gestion des conflits internes

---

Les travailleurs de l'économie informelle, spécialement ceux qui sont à leur propre compte, compétitionnent souvent entre eux sur des ressources telles que les sites de vente, les matières recyclables, les lignes de transport, les contrats et bien d'autres encore. Les problèmes émanent du pouvoir inégal dans les relations entre les hommes et les femmes comme lorsqu'un membre en harcasse sexuellement un autre, lorsqu'un membre utilise son pouvoir pour bénéficier des meilleures ressources. Ce qui rend difficile l'établissement et la consolidation dans des regroupements qui ont pour base la solidarité et l'intérêt commun. Ce qui signifie que les organisateurs et les dirigeants sont fréquemment appelés à résoudre des problèmes entre deux ou plusieurs des membres.

### **Que pouvez-vous faire ?**

Ce n'est pas facile. A moins qu'il s'agisse d'une situation urgente telle qu'une bagarre, vous aurez besoin d'évaluer attentivement la situation avant d'intervenir. Vous aurez besoin de dégager les vraies raisons de ce conflit. Voici quelques idées.

### **# Prévention d'un conflit**

- Education formelle et informelle sur les principes et les valeurs.

- Education formelle et informelle sur l'équité entre les sexes et le harcèlement sexuel.
- Politiques organisationnelles sur la concurrence, le harcèlement sexuel, la violence.
- Formation des dirigeants et des travailleurs pour gérer les conflits entre les membres.

### # Gestion d'un conflit

- Calmez les membres, séparez-les au besoin.
- Essayez de ne pas laisser les choses s'intensifier. Offrez du temps et de l'espace aux membres pour qu'ils prennent du recul.
- Ecoutez et notez les faits des deux parties impliquées. Vous serez peut être tenu de le faire en individuel.
- Dégagez les faits réels. Ce qui signifie que vous devrez poser des questions exploratoires. Cela exigera que vous fassiez des recherches complémentaires et que vous parliez avec d'autres travailleurs.
- Soyez objectif. Ne prenez pas position et ne soyez pas perçu comme tel.
- Soyez calme. Ne vous mettez pas en colère et ne mêlez pas vos propres perceptions à la situation.
- Faites une évaluation objective de la situation.
- Décider si le conflit est en relation avec le travail, la vie privée ou origine du regroupement.
- Décidez comment procéder pour aider à résoudre le conflit : avez-vous besoin d'étudier d'autres conflit ? Pouvez-vous faire appel aux politiques et aux procédures organisationnelles. Pouvez-vous être l'arbitre entre les membre ?  
Pouvez-vous les amener à :
  - Discuter et résoudre le problème entre eux ?
  - Se mettre d'accord pour observer une politique organisationnelle, règlement ou procédure ?
  - Se mettre d'accord pour en arriver à une solution à long terme ?
  - Se mettre d'accord afin que le regroupement travaille collectivement sur la question à la base du problème à savoir qu'il pourrait se régler selon des règlements ou des loi ?
  - Trouver un compromis ?
  - Se présenter mutuellement des excuse ?
- Là où il est évident que quelqu'un a tort, soyez ferme et dites-le. C'est risqué, mais c'est souvent nécessaire. Montrez vos qualités de leader !
- En dernier lieu, ayez recours à des mesures disciplinaires selon les procédures du regroupement.



## 6. Fournir un service

Certains regroupements fournissent des services qui peuvent aider les travailleurs en regard de leurs problèmes individuels. Il y a plusieurs exemples tels que les services juridiques, le VIH / SIDA, les soins de santé, les soins aux enfants et les problèmes financiers. C'est un élément auquel vous devez réfléchir lorsque votre regroupement se développe, puisque que les travailleurs peuvent bénéficier directement de l'aide de leur regroupement. Cependant, lorsque votre regroupement fournit des services, ne prenez pas l'habitude de remettre simplement quelque chose. Soyez impliqués. Vous êtes la personne que le membre a approchée et vous devez vous assurer que son problème soit réglé de façon satisfaisante. Montrez de l'intérêt et de l'attention. Peut-être que vous pourrez suggérer que ces services soient organisés par un membre de la coopérative? Dans ce cas, vos membres pourront eux-mêmes, suivre et bénéficier de leurs propres services.



## **Expérience : Fournir un service**

### **Services juridiques en Colombie**

« Les travailleurs de l'économie informelle ont adhéré à la CGT comme tous les autres membres de sorte qu'ils ont accès à nos services juridiques s'ils ont un problème. Par exemple, nous offrons du soutien aux vendeurs de rues qui sont déplacés par la police ; nous offrons de l'aide pour résoudre les problèmes de papiers d'identité ; nous offrons des conseils juridiques sur les conflits qui ne sont pas en rapport avec le travail (divorce,...) et ainsi de suite ».

*(Myriam Luz Triana, secrétaire national chargée des finances et responsable des questions féminines à la Confédération générale des travailleurs de Colombie (CGT) ITUC OnLine...107/190607)*

### **Programme VIH / SIDA et services juridiques en République démocratique du Congo**

L'union nationale des travailleurs du Congo (UNTC) offre un programme d'aide pour le VIH / SIDA. Elle a formé 45 employés de l'UNTC et 400 membres comme éducateurs de pairs. « Nous avons aussi commencé notre lutte contre le SIDA dans l'économie informelle. Nous avons parlé aux travailleurs de l'économie informelle à propos des centres où leur on offre le dépistage ou des traitements. Les éducateurs de pairs de l'UNTC peuvent leur fournir des préservatifs et des médicaments antirétroviraux (ARV) ; nous leur avons expliqué que les médicaments ARV doivent être utilisés quotidiennement à vie ».

*(Marie Josée Lokongo Bosiko, vice présidente de l'UNTC, ITUC OnLine, 40/270807)*

### **Une coopérative de soins de santé au Népal**

La « General Federation of Nepalese Trade Unions » (GEFONT), avec des membres formels et informels, a inauguré une clinique coopérative de santé. Le capital initial investi est de 100 000 roupies, réalisé par 500 membres et une subvention 50 000 roupies représentant la part de GEFONT. Les membres de la coopérative contribuent mensuellement aux coûts d'opérations, et GEFONT offre une contribution de 10 %. Les syndicats collectent les cotisations des membres et GEFONT assiste le comité exécutif de la coopérative au niveau de la comptabilité et de la gestion. La coopérative dispose d'une clinique et d'une pharmacie au siège social de GEFONT, employant un médecin à temps partiel et un pharmacien. La coopérative a un accord avec l'hôpital local pour les soins de deuxième niveau qui nécessitent l'intervention d'un spécialiste. Les membres de la coopérative et leurs personnes à charge paient moins cher pour les consultations que le taux actuel lorsqu'ils sont malades et ils obtiennent des réductions de prix à la pharmacie. L'hôpital fournit également des services à prix réduit pour les membres. Les services de la coopérative ont du succès et la fédération envisage la possibilité d'expansion et d'amélioration de ses services.

*(Umesh Upadhyaya, GEFONT, 2005)*



## Activités d'apprentissage

### Activité 1 : Résoudre les problèmes quotidiens

#### But

Vous aider à analyser les problèmes et à opter pour une action adéquate

#### Tâche

1. Individuellement ou à deux, remplir le tableau ci-dessous, 1-5. Faites appel à la liste de contrôle 1 pour vous aider à décrire le type de problème. Rappelez-vous qu'il y a trois catégories principales: individuelle, collective et combinée.
2. Ajouter les problèmes communs de vos membres, numéros 6-10

Problème	Type de problème	Action suggérée
1. Une travailleuse de la ferme se plaint que son superviseur la harcèle sexuellement.		
2. Un vendeur se plaint que quelqu'un a volé ses marchandises durant la nuit. Il croit que c'est un collègue qui en est responsable.		
3. Une femme vous confie qu'il est possible qu'elle soit séropositive (VIH) et veut savoir quoi faire.		
4. Un conducteur de taxi vous dit qu'il gagne peu et veut que vous voyiez le propriétaire du taxi pour augmenter son salaire. Le propriétaire du taxi emploie 12 conducteurs.		
5. Un travailleur à domicile fabriquant des ballons de foot dit que l'intermédiaire (vendeur) a réduit son salaire de moitié mentionnant que la qualité est mauvaise.		
6.		
7.		



## Activités d'apprentissage

### **Activité 2: Entrevue avec un travailleur ayant un problème et prendre note de sa déclaration**

#### **But**

Vous aider à améliorer vos compétences lors d'entrevue avec des travailleurs et dans la prise en note de leur déclaration.

#### **Tâche**

Vous allez effectuer un jeu de rôles sur une discussion / entrevue entre un travailleur informel ayant un problème et un organisateur.

1. Travaillez en groupe de trois.
  - Personne 1 : le travailleur ayant un problème.
  - Personne 2 : l'organisateur qui va interviewer le travailleur et rédiger la déclaration.
  - Personne 3 : l'observateur et l'évaluateur qui décidera du rôle de chacun.
2. Travaillez par vous-même pendant 10 minutes.
  - Personne 1 : Choisit sur quoi porte son problème, et comment le présenter à l'organisateur.
  - Personne 2 : Planifie quelles questions à poser dans le but de rédiger une déclaration.
  - Personne 3 : Décide des compétences recherchées chez l'organisateur qui a efficacement géré un problème et a rédigé une bonne déclaration.
3. Faites le jeu de rôles de la discussion / entrevue pendant 20 minutes.
  - L'observateur devrait prendre des notes.
4. Evaluer la discussion / entrevue. Observateur : présentez vos observations et votre évaluation aux personnes 1 et 2. Organisateur : comment vous êtes-vous amélioré ? Travailleur : que pensez-vous de la performance de l'organisateur ?
5. Tous les groupes reviennent ensemble et discutent des leçons clés du jeu de rôle.

## Documentation et références

Chikarmane, Poornima et Narayan Laxmi, *Organising the Unorganised: A Case Study of the Kagad Kach Patra Kashtakari Panchayat* (Etude de cas du Syndicat des collecteurs de déchets) [http://www.wiego.org/program\\_areas/org\\_rep/case-kkpkp.pdf](http://www.wiego.org/program_areas/org_rep/case-kkpkp.pdf)

FNV, 2003, *From Marginal Work to Core Business: European trade unions organizing in the informal economy*. Rapport d'une conférence internationale, Pays-Bas, Mai 2003  
[www.etuc.org/IMG/pdf/FNV\\_brochure-3.pdf](http://www.etuc.org/IMG/pdf/FNV_brochure-3.pdf)

Fédération internationale des associations pour l'éducation des travailleurs (*IFWEA*), 2006, *Building Democratic Workers' organisation and Representation in the Informal Economy*. Un manuel en deux parties.

Fédération internationale des travailleurs du transport, *ITF*, 2006, *Organising Informal Transport Workers: Global Research Project, Overview Report*.  
[www.itfglobal.org/education/Edu-Research.cfm](http://www.itfglobal.org/education/Edu-Research.cfm)

*International Trade Union Confederation*, *OnLine Bulletins et Spotlight Interviews*, variés, [www.ituc-csi.org](http://www.ituc-csi.org)

Lund, Francie et Jillian Nicholson, 2006, *Tools for Advocacy: Social Protection for Informal Workers*, WIEGO et HomeNet Thaïlande  
[http://www.wiego.org/publications/Tools\\_For\\_Advocacy.pdf](http://www.wiego.org/publications/Tools_For_Advocacy.pdf)

Smith, Stirling, 2006, *Let's Organise*. Un manuel de SYNDICOOP destinés aux syndicats et aux coopératives sur comment regrouper les travailleurs dans l'économie informelle - une publication conjointe OIT, ICA et CISL  
[http://www.ilo.org/dyn/empent/docs/F652038548/Manualsyndicoop\\_report.pdf](http://www.ilo.org/dyn/empent/docs/F652038548/Manualsyndicoop_report.pdf)

## **Sites Internet**

[www.wiego.org](http://www.wiego.org)

[www.ituc-csi.org](http://www.ituc-csi.org)

[www.sewa.org](http://www.sewa.org)

[www.sewaacademy.org](http://www.sewaacademy.org)

[www.streetnet.org.za](http://www.streetnet.org.za)

[www.homenetsouthasia.org](http://www.homenetsouthasia.org)

[www.homenetseasia.org](http://www.homenetseasia.org)

[www.ilo.org](http://www.ilo.org)

[www.ifwea.org](http://www.ifwea.org)

[www.cawinfo.org](http://www.cawinfo.org)

[www.global-labour.org](http://www.global-labour.org)

[www.ditsela.org.za](http://www.ditsela.org.za)

[www.domesticworkersrights.org](http://www.domesticworkersrights.org)

[www.gefont.org](http://www.gefont.org)

## **Centre de documentation**

*Le Development Institute for Training, Education and Support for Labour, DITSELA, en Afrique du Sud, détient une large collection des matériaux locaux et internationaux pour l'éducation syndicale. Ces matériaux ont été considérablement utilisés dans la préparation de ces livres. Pour accéder à ces ressources, contactez [info@ditsela.org.za](mailto:info@ditsela.org.za)*

## NOTES

## NOTES



