



INSTITUT DE RECHERCHE DE LA MAISON FRANCO-JAPONAISE
THE RESEARCH INSTITUTE AT THE FRENCH JAPANESE HOUSE

日仏会館 研究センター

La qualité de l'emploi dans les services à la personne : le cas français *

texte présenté par

**Thierry Ribault (Cnrs)
(Cnrs-Clersé-Université de Lille1)**

lors du séminaire de recherche
le 27 février 2009 (15 h)

Working Paper n° 01 – Série Recherche – Axes A & D

* Ce texte a été préparé par François-Xavier Devetter (Clersé, Univ. Lille 1), Florence Jany-Catrice (Clersé, Univ. Lille1), Thierry Ribault (CNRS-Clersé-MESHS-Univ. Lille1) et repris dans le livre « Les services à la personne », La Découverte, coll. Repères, 2009, Paris.

La qualité de l'emploi dans les services à la personne : le cas français *

François-Xavier Devetter (Clersé, Univ. Lille 1)

Florence Jany-Catrice (Clersé, Univ. Lille1)

Thierry Ribault (CNRS-Clersé-MESHS-Univ. Lille1)

Séminaire de recherche à la Maison Franco-Japonaise

27 février 2009 (15h)

Working Paper n°01 – série Recherche – Axes A & D

Introduction

La structuration progressive et partielle du secteur des services à la personne n'a pas empêché aux métiers concernés de conserver une image d'emplois de mauvaise qualité, voire pour certains d'entre eux, de 'petits boulots'. Si certains segments comme les cours particuliers à domicile peuvent s'accommoder partiellement de cette situation, ce n'est pas le cas pour les deux principales professions (au sens statistiques des professions et catégories sociales) de ces services : les employés de maison et les aides à domicile. Ces deux catégories professionnelles représentent respectivement 350 000 et 420 000 personnes (d'après l'Enquête Emploi 2005). Dans ces deux cas, la question de la qualité de l'emploi se pose avec acuité. En effet, les politiques publiques qui s'entremêlent ici sont dominées, depuis deux décennies en tout cas, par les politiques d'emploi. Or limiter ces politiques à une quantité d'emplois créés est réducteur. Imaginons que les emplois créés soient des emplois de quelques heures par semaine, en intermittence, et l'artefact de création d'activité peut être rapidement transformé par une belle statistique. Dans ce secteur peut-être encore plus que dans d'autres, les objectifs de créations d'emploi doivent être associés à une définition de ce qu'est un emploi « convenable » ou décent.

Par ailleurs, dans les activités identifiées, la composante relationnelle est forte et rend délicate la séparation entre la qualité des emplois et celle des services rendus. La qualité des emplois est un enjeu central pour l'avenir du secteur des services à la personne, comme le confirme d'ailleurs largement la communication de l'Agence Nationale des Services à la Personne, pour laquelle la 'professionnalisation' est une priorité affichée.

Que se cache-t-il derrière la notion de 'qualité de l'emploi' ? Cette question a fait l'objet depuis quelques années de nombreuses recherches au niveau français [CEE, 2006 ; Afsa,

* Ce texte est repris dans le livre « Les services à la personne » paru aux éditions de La Découverte, coll. Repères, 2009, Paris.

2007] comme au niveau international, avec notamment des travaux de l'Union Européenne et plus encore du Bureau International du Travail. Ce dernier a ainsi développé les notions de « travail décent » [BIT, 1999 ; Bescond et alii, 2003 ; Anker et alii, 2003 ; Ghai, 2003] ou de « travail inadéquat » [BIT, 1998]. De ces analyses, quatre axes se dégagent et constituent autant de dimensions consensuelles qui font qu'un emploi peut, ou non, être considéré de qualité.

Un emploi est de qualité si les rémunérations associées permettent de dépasser le seuil de pauvreté, si la stabilité de l'emploi et la sécurité économique sont assurées, si les conditions de travail ne sont pas préjudiciables à la santé et enfin si la reconnaissance juridique et symbolique associée à l'emploi est suffisante. De ce point de vue, les données disponibles permettent de dresser le portrait d'emplois de qualité très médiocre quelle que soit la dimension retenue, y compris comparativement aux autres employés et ouvriers non qualifiés [Gadrey et alii, 2004]. Mais une seconde question doit être abordée dans le secteur des services à la personne marqué par la pluralité des formes de relations d'emplois : le type d'employeur (emploi direct, association, entreprise, CCAS) a-t-il un impact sensible sur la qualité des emplois ?

Encadré . Comment étudier la qualité de l'emploi dans les services à la personne ?

Deux sources statistiques, bien qu'imparfaites, apportent de nombreux éléments. Il s'agit tout d'abord de l'enquête emploi couvrant plus de 150 000 salariés dont environ 5000 relèvent des aides à domicile ou des employés de maison. Cette enquête fournit des éléments sur les durées de travail, les revenus, les conditions d'emploi et des informations sur les caractéristiques sociodémographiques des salariés. De même l'enquête SUMER 2003 apporte de nombreuses informations sur les conditions de travail et les risques professionnels. Cette enquête ne concerne cependant que les salariés des structures prestataires. Souvent en dialogue avec ces données statistiques, de nombreux travaux empiriques ont été menés sur ces professions. Sans être exhaustifs, citons par exemple les travaux d'Annie Dussuet [2005], d'Isabelle Puech [2007], de Liliane Bernardo [2003], de Chistine Labruyère et Lise Causee [1998], de Christel Avril [2006], de Karine Vasselin [2001, 2002].

1. Une qualité globale des emplois très médiocre

1.1 Des activités où les bas salaires sont la norme

Les employés de maison et les aides à domicile se distinguent largement des autres professions d'employés et d'ouvriers. 60% d'entre eux sont des travailleurs à bas salaires, c'est-à-dire que les salaires perçus sont inférieurs aux deux tiers du salaire médian, soit 818 € mensuels. Cette faiblesse des revenus mensuels n'est pas une surprise compte tenu de la double peine de ces catégories socioprofessionnelles. Elles sont caractérisées par de faibles

rémunérations horaires, limitées ou très proches du Smic, et par des temps de travail réduits. L'omniprésence du temps partiel - plus de 70% des salariés de ces deux professions - maintient bon nombre des travailleurs des services à la personne dans des situations de bas salaires, voire très bas salaires [Ponthieux, Concialdi, 2000].

Cette situation est cependant aggravée par deux autres facteurs : l'absence de perspectives d'évolution tant au sein de la profession qu'en dehors, et la fréquence de situations familiales fragiles (voir infra). Sur le premier point, l'évolution salariale est mince. Les conventions collectives ne prévoient que des augmentations de salaire très faibles. Ainsi, selon l'Enquête Emploi 2005, l'écart de salaire mensuel entre employés de maison débutants et employés de maison ayant plus de 10 ans d'ancienneté n'est que de 166 €, soit une augmentation de 33% (respectivement 267 € et 40% pour les aides à domicile) contre une moyenne pour les employés et ouvriers de 457 €(ou encore 50%).

Par ailleurs, le taux élevé de rotation dans le secteur et les changements d'employeurs limitent considérablement les possibilités d'accumuler de l'ancienneté. Cet effet est renforcé par l'âge relativement élevé d'accès aux emplois dans les services à la personne. Les employés de maison par exemple ont une moyenne d'âge de l'ordre de 48 ans. Une grande partie de ces emplois apparaît plutôt comme un emploi de fin de vie active. Le profil fréquent, également souligné par les travaux qualitatifs, est celui d'une ancienne ouvrière non qualifiée, du textile par exemple, ou d'une ancienne employée de commerce reprenant une activité dans les services à la personne, suite à une période d'inactivité longue, à cause d'un congé parental ou d'une période de chômage. Ainsi les employées de maison et aides à domiciles sont plus souvent « reclassées » professionnellement qu'en voie de reclassement. Enfin la faible proportion de salariés bénéficiant de formations contraste avec les discours : moins de 1,5% des employées de maison et à peine 5% des aides à domicile ont suivi une formation durant les trois derniers mois contre plus de 8% en moyenne pour les employés, et 10% en moyenne dans l'économie. Les recherches qualitatives confirment la fragilité des formations suivies. Celles-ci sont rares, de courte durée et le plus souvent non diplômantes. Certains employeurs adoptent, certes, des positions plus volontaristes en matière de formation notamment dans le cadre de structures associatives ayant une vocation d'insertion du personnel à l'image des associations intermédiaires, mais ces pratiques demeurent limitées. Elles sont surtout quasiment absentes chez les particuliers employeurs.

1.2 Une sécurité de l'emploi en trompe-l'œil

La position des employés des services à la personne en termes de stabilité et de sécurité de l'emploi paraît, à première vue, plus positive : les contrats sont le plus souvent à durée indéterminée et la précarité mesurée par la seule prévalence de l'intérim ou des contrats à durée déterminée (CDD) est faible. Ce constat partiel occulte pourtant la grande fragilité des situations d'emplois des contrats à durée indéterminée (CDI) dans ce secteur à l'instar

de ce qui a déjà été souligné pour d'autres activités fortement féminisées dans le commerce, l'hôtellerie – restauration ou le secteur de la propreté [Maruani, 2005 ; Angelof, 2000]. Outre l'importance du travail au noir, l'existence de modes de contractualisation spécifiques (Ces puis Cesu), l'omniprésence du temps partiel, la fréquence de la pluriactivité ou des situations de multi employeurs rendent la stabilité de l'emploi illusoire. Ainsi les CDI à temps plein ne concernent que 19% des employés de maison et 23% des aides à domicile contre plus de 60% en moyenne des employés et ouvriers, et 70% dans l'ensemble de l'économie.

Ce manque de sécurité se traduit également par une rotation fréquente du personnel. D'un point de vue statistique, cette situation se concrétise par un taux élevé de salariés ayant moins d'un an d'ancienneté dans leur emploi : environ 16 % contre moins de 13 % pour l'ensemble des employés. D'autant plus que ce taux doit être mis au regard de la moyenne d'âge du secteur. Ainsi parmi les salariés de plus de 50 ans, 20 % des employés de maison et 18 % des aides à domiciles ont moins d'un an d'ancienneté contre 9 % pour l'ensemble des employés. Le constat d'un taux de rotation du personnel élevé est également récurrent dans le discours des employeurs qu'ils s'agissent d'entreprises ou d'associations [Devetter et Rousseau, 2008].

Enfin, la sécurité de la situation professionnelle peut être abordée sous l'angle du ménage. La sécurité économique de la famille dépend en effet aussi de la position professionnelle du conjoint. A ce titre, les salariés des services à la personne apparaissent une fois de plus comme particulièrement fragiles. De nombreux travaux empiriques font état de familles socialement précaires où n'existe qu'un seul actif occupé, les conjoints étant absents, au chômage ou inactifs, notamment pour invalidité. Ce constat empirique rejoint les résultats statistiques : 28,5% des employés de maison ou aides à domiciles en couple avec enfants ont un conjoint chômeur contre 23% en moyenne pour l'ensemble des employés. L'endogamie sociale généralement forte est particulièrement marquée pour ces professions : les employés de maison et les aides à domicile sont très majoritairement épouses d'ouvriers (70%) ou d'employés non qualifiés (60%) contre 43% en moyenne pour les employés.

1.3 Des conditions de travail qui cumulent les pénibilités industrielles et tertiaires

Les résultats des enquêtes statistiques (voir encadré) convergent pour indiquer que les aides à domicile cumulent les contraintes de type industriel et de type tertiaire [Volkoff, Gollac ; 2000]. Aux contraintes posturales ou à l'exposition aux produits toxiques très largement répandus dans les métiers ouvriers, et présentes chez les aides à domicile et employés de maison, s'ajoutent les contraintes relationnelles ou en termes d'horaires variables, typiques des métiers de services.

Sur le plan des contraintes physiques, plus de 57% des aides à domicile sont en position debout plus de dix heures par jour, près de la moitié travaillent régulièrement à genoux. Enfin 55% se déplacent à pieds dans le travail [Dares, 2006]. Ils cumulent aussi une pénibilité spécifique : celle de la mobilité contrainte entre les interventions dans des domiciles chez des clients différents. Les travaux empiriques [Jany-Catrice, 2007] confirment largement la pénibilité de ces transports.

De même l'exposition aux agents biologiques (67%) ou aux nuisances chimiques (68%) sont bien plus répandues que dans la plupart des professions tertiaires, et sont comparables aux métiers industriels. Des études médicales confirment également au niveau international l'importance des maladies liées à l'inhalation de produits toxiques chez les professionnels du nettoyage comme les agents d'entretien [Gamberienne, 2003], les employées de maison et aides à domicile [Médina-Ramon et alii, 2006]. Les témoignages des salariés sont également explicites sur les pénibilités physiques du travail, et confirmés par les travaux des médecins du travail ayant accès à ces catégories de salariés.

En termes de contraintes organisationnelles et temporelles enfin, les trois quarts de salariés ont des durées de travail variables selon les semaines, près de 60% sont exposés à un risque d'agression verbale du public, la moitié est soumise à des demandes extérieures nécessitant une réponse immédiate. Les dimensions affectives peuvent également être parfois pesantes et renforcer la charge de travail [England, 2002]. A nouveau ces mauvaises conditions de travail doivent aussi être évaluées au prisme de la moyenne d'âge élevée des salariés du secteur.

1.4 Des métiers peu reconnus et dévalorisés

La reconnaissance s'appuie sur des aspects d'abord juridiques renvoyant aux droits liés à l'emploi et à la protection sociale mais également sur des dimensions plus symboliques correspondant davantage à l'estime de soi permise par l'exercice de la profession [Honneth, 2001 ; Margalit, 1996].

Sur le premier plan, la situation est certes dépendante du type d'employeurs mais reste aussi marquée, pour les catégories socioprofessionnelles étudiées, par des avantages sociaux relativement faibles. La pluralité des conventions collectives nourrit la confusion. Ainsi les salariés en emploi direct sont normalement régis par la convention du particulier employeur tandis que les salariés des associations dépendent de celle de l'aide à domicile. Une convention initiée par le syndicat des entreprises de services à la personne est annoncée. Dans tous les cas, le fait que l'activité se déroule au domicile exclut les salariés de nombreux droits fondamentaux du travail comme le contrôle de l'inspection du travail.

L'absence 'intrinsèque' de collectifs de travail joue aussi un rôle important : le rapport de force entre employeur et salarié reste dans une très grande majorité de cas une relation individuelle, dont les manifestations peuvent être très variables allant de comportements

presque amicaux à l'exploitation directe, en passant par les habitudes paternalistes [Kaufmann, 1997]. Les conditions d'emploi se sont même plutôt dégradées depuis une dizaine d'années avec l'augmentation rapide du recours aux chèques emploi-service « qui rendent quasi invisible la relation d'emploi » [Dussuet, 2002] bien qu'ils puissent constituer un progrès par rapport au travail informel. De même, la part des associations mandataires s'est fortement accrue depuis le début des années quatre-vingt-dix, aux dépens des associations prestataires [Adjerad, 2003]. Ainsi d'un point de vue juridique, au niveau des droits qu'ils confèrent, les activités des services à la personne (employés de maison et aides à domicile) constituent souvent « des emplois de seconde zone » [Dussuet, 2002] ou des « emplois-refuges » [Avril, 2006].

Le manque de reconnaissance symbolique accentue ce constat. Si le contenu du travail entre employés de maison et aides à domicile est souvent assez proche, sa signification symbolique est nettement différente selon les deux professions. L'intervention auprès des personnes âgées ou fragiles constitue une ressource très importante pour valoriser des tâches a priori proches de celles effectuées dans la sphère domestique. La notion de besoin, l'importance des dimensions relationnelles, le rôle de veille sanitaire et sociale concourent à raccrocher l'emploi d'aide à domicile à un ensemble plus vaste lié aux tâches du *care*, voire au secteur social. Ainsi si les travaux d'entretien et de nettoyage ont une tendance forte à être dévalorisés et reliés en partie à des statuts inférieurs non sans lien avec la domesticité ou la servitude [Gorz, 1988 ; Walzer 1997 ; Devetter et Rousseau, 2005], les aspects sanitaires, sociaux et relationnels de l'activité d'aide à domicile constituent des supports sur lesquels la reconnaissance des salariés et leur engagement dans le travail peuvent s'appuyer. Les revendications professionnelles des salariés concernés illustrent parfaitement ce phénomène et le passage progressif de l'intitulé du poste des intervenants « d'aide ménagère » à « aides à domicile », concrétisée notamment dans l'accord de branche de l'aide à domicile du 29 mars 2002, est de ce point de vue exemplaire. Les enquêtes qualitatives mettent également cet aspect en évidence, la plupart des aides à domicile insistant fortement sur le fait, qu'au-delà d'une proximité en matière de tâches, leur travail est bien autre chose que celui de 'femme de ménage' [Dussuet, 2001].

Sur ce plan, la situation des employés de maison semble particulièrement dégradée et l'emploi de femme de ménage reste socialement situé en bas de la hiérarchie professionnelle [Baudelot et Gollac, 2003]. Les tentatives de professionnalisation ou de reconnaissance des employés des services domestiques plus qualifiés peuvent même concourir à aggraver cette situation en leur déléguant la part la moins noble du travail, voire le « sale boulot » [Hughes, 1981]. Tania Angeloff [2000] évoque même les sentiments de « soumission », de « déclassé », de « non personne » à propos des salariés de l'entretien. D'un point de vue statistique d'ailleurs, les employés de maison et les aides à domicile sont les deux professions où le souhait explicite d'un autre emploi est le plus élevé [Devetter et alii, 2008].

Enfin, le manque de reconnaissance des activités des services à la personne peut être indirectement évoqué par l'importance des salariés étrangers ou d'origine étrangère : selon

l'enquête emploi qui minore très probablement la proportion de salariés d'origine étrangère, près de 40% des employées de maison ont un père ou une mère étrangère. C'est également le cas de 20 % des aides à domicile. Conformément à toutes les études qualitatives menées sur ces emplois [Mozère, 2001, Puech, 2006], les travailleurs étrangers sont sur-représentés, et le sont nettement plus qu'au sein des autres métiers 'ouvriers' ou 'employés'.

2. La nature de l'employeur est-elle déterminante ?

Les emplois d'aides à domicile et plus encore d'employés de maison apparaissent ainsi très dégradés sur une palette de critères objectifs relevant de la qualité de l'emploi et des conditions de travail. Pour autant ce portait moyen gomme la diversité des situations concrètes. Les services à la personne en effet restent majoritairement organisés sous la forme d'emplois directs auprès des particuliers mais l'offre, plus structurée, autour de la présence d'associations, de CCAS et, plus récemment, d'entreprises privées est non négligeable. La dynamique différenciée de cette offre, et les évolutions législatives récentes invite à étudier plus finement la richesse des pratiques selon les statuts de l'emploi. Ces différentes catégories d'employeurs ont-elles des pratiques divergentes ?

2.1 Rémunérations

Le salaire horaire reste bas quel que soit le type d'employeur. Les tarifs pratiqués qu'ils soient libres dans le cas du ménage à domicile ou liés aux montants de prises en charge lorsque l'aide à domicile intervient dans le cadre de l'Apa, ne permettent pas une augmentation sensible des niveaux de rémunérations.

En termes de rémunération horaire, l'avantage semble aller au particulier employeur. L'absence de charge de structures permet aux salariés en emploi direct d'obtenir des salaires sensiblement plus élevés tout en garantissant des tarifs plus bas aux clients/employeurs. Dans ses travaux, B. Croff constate que, au moins à court terme, l'emploi direct apparaît comme un moindre mal face à des organismes prestataires qui peinent à ajouter une plus-value attractive pour fidéliser les salariés [Croff, 2007]. Cependant, dans ce cadre les indemnités de congés payés sont intégrées au salaire contrairement aux salaires versés par les structures prestataires. Plus encore, l'emploi direct offre des salaires horaires très dispersés [Anderson, 2000] tandis que les salaires versés par les entreprises ou les associations se concentrent au niveau du Smic.

Parallèlement, l'emploi direct, comme l'emploi mandataire, ne permettent pas de mener des politiques de gestion des ressources humaines sur le long terme et rendent difficile une politique salariale, même si la convention collective du particulier employeur oblige à

revaloriser les salaires d'un pourcent par an à partir de la troisième année d'ancienneté auprès d'un même employeur. Cette revalorisation disparaît cependant à chaque changement d'employeur.

Plus important pour ces employés aux bas salaires, la durée du travail, selon l'Enquête Emploi 2005, est en moyenne sensiblement plus longue pour les salariés des associations, des entreprises ou des CCAS, que pour ceux de l'emploi direct, si bien que les revenus mensuels sont à l'avantage de ces derniers : 568 € pour 69 heures déclarées pour les salariés en emploi direct contre un peu plus de 700 € pour environ 100 heures mensuelles pour les salariés des structures prestataires (hors CCAS). Mais ici encore, ces statistiques moyennes cachent des disparités très grandes, notamment au sein des salariés du particulier où les durées de travail sont encore difficilement mesurables du fait de la multiplicité des employeurs.

Les différences sont également marquées en termes de formation et renvoient aussi à la diversité des contenus de la « professionnalisation » [Ribault, 2008]. L'obligation légale en terme de financement de la formation est de 2,1% de la masse salariale pour les associations, 0,55% pour les entreprises de moins de 10 salariés, les particuliers-employeurs contribuent au financement de la formations professionnelle à hauteur de 0,15% dans le cadre des charges sociales payées à l'Urssaf. La Fédération des particulier-employeurs (FEPEM) communique abondamment auprès de ses adhérents sur la nécessaire formation des salariés. Mais les montants alloués à la formation sont faibles La difficulté de remplacer une salariée absente, la faiblesse du sentiment 'd'être employeur' rendent les formations des salariés des particuliers employeurs très rares. Dans les entreprises, l'attitude vis-à-vis de la formation est également ambiguë et statistiquement proche de celle des particulier-employeurs : peu de formations mises en place sont diplômantes. A l'inverse, les associations et les CCAS sont davantage engagés sur les processus de professionnalisation, principalement lorsqu'ils agissent en tant que prestataires. Les associations conventionnées et autorisées (loi 2002) ont d'ailleurs des obligations prévues par la loi 2002-2 en matière de nombre de DEAVS (Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale). Des embryons de marchés internes apparaissent dans certaines associations de taille importante grâce à la distinction entre trois niveaux de qualifications, reconnus par la Convention Collective de l'aide à domicile. Mais cette évolution positive est souvent limitée ou freinée par les contraintes de coûts, car la montée en qualification des salariés crée deux risques : (1) un accroissement des coûts salariaux, et (2) un risque de fuite des salariés vers d'autres secteurs en cas de formation qualifiante, vers le métier d'aide soignant en structure par exemple [Béduwé, 2004]. Dans les faits, ces mobilités ascendantes -et leurs risques associés donc - demeurent très rares. Enfin l'organisation des temps de travail, la fatigue des salariés, l'âge moyen sont autant de freins concrets à l'engagement dans des formations diplômantes, réservées aux prestataires et desquelles sont exclues les mandataires [Jany-Catrice, 2008].

2.2 Sécurité de l'emploi

Sur ce point les deux professions sont contrastés. Dans les activités du ménage, l'emploi direct permet une plus grande stabilité des relations d'emploi qu'au sein du secteur associatif. Cette stabilité apparente est rendue possible par la sélection d'une population spécifique, plus âgée, plus demandeuse d'horaires courts. Les salariés embauchés directement par des particuliers sont aussi ceux qui bénéficient de réseaux sociaux plus développés. Certains arrivent même à stabiliser un « portefeuille d'employeurs ». Cette situation est cependant davantage propre aux employés de maison et aux activités de 'ménage simple'. Elle semble moins courante en matière d'aide à domicile auprès des publics plus fragiles, où le passage par une structure prestataire garantit souvent une relation plus stable.

Chez les employés de maison et, dans une moindre mesure chez les aides à domicile, la question de travailler de manière indépendante ou via une structure prestataire fait ainsi l'objet d'un arbitrage raisonné. Les salariés cumulent d'ailleurs fréquemment les deux statuts, le plus souvent via des formules de mandatements mais également parfois en emploi direct. Selon l'Enquête Emploi 2005 près de 15% des salariés d'associations ou d'entreprises ont au moins deux employeurs, alors que c'est le cas d'un salarié en emploi direct sur deux. Les situations d'emploi en régime mandataire ont cependant des conséquences ambivalentes. Si elles tendent parfois à accroître le nombre d'employeurs en venant compléter les heures effectuées sous statut prestataire, elles peuvent également réduire le nombre de lieux d'intervention lorsque les heures mandataires viennent, grâce à leur moindre coût, compléter les heures prestataires chez le même usager/employeur. L'insécurité de l'emploi ne provient plus alors de la multiplicité des employeurs mais du risque de période d'inactivité en cas de décès d'un employeur. La distinction entre les emplois en régime prestataire, où l'aléa est supporté en grande partie par la structure associative, et les emplois en régime mandataire, où l'intervenante supporte la totalité du risque, est cette fois plus déterminante.

Au final, seuls les CCAS se distinguent réellement en matière de sécurité de l'emploi. En effet, le fait d'avoir plusieurs employeurs est sensiblement moins fréquent pour les salariés des CCAS et surtout ces derniers bénéficient d'une ancienneté bien supérieure. Certes les pratiques de gestion des ressources humaines sont assez disparates d'une commune à l'autre et notamment sur le plan du recours aux vacataires. Néanmoins, même lorsque la flexibilité demandée aux salariées est élevée, la stabilité de l'emploi demeure sensiblement meilleure.

2.3 Conditions de travail

Les différents types d'employeurs offrent-ils des conditions de travail sensiblement différentes ? Ou pour le dire autrement les associations et les entreprises permettent-elles de « professionnaliser » le secteur et d'améliorer les conditions de travail ?

Le premier apport attendu des structures prestataires est une meilleure organisation du travail et notamment la création de temps collectifs. Là encore la situation est assez contrastée. Les employeurs insistent sur leur rôle d'intermédiaire et leur devoir de protection des salariés. L'accompagnement des salariés au sein des associations se traduit parfois concrètement par l'attribution de temps collectifs de parole, ou par l'existence d'un encadrement intermédiaire se déplaçant au domicile des particuliers. Il en va plus rarement de même dans les entreprises. Les temps collectifs sont inexistant, voire explicitement rejetés, tandis que le déplacement aux domiciles des clients se limite à la première visite qui relève davantage d'un travail commercial auprès du client [Devetter et Rousseau 2007, Mendez, 1998].

De même le discours relatif à la protection des salariés est réel mais relève souvent d'une vision paternaliste, et s'accompagne du constat de la faiblesse des salariés, lié en particulier à un faible niveau de compréhension de la langue, [Devetter et Rousseau, 2008].

Le rôle médiateur joué par les structures prestataires, qu'elles soient associations ou entreprises, est structurant bien que limité. Il s'accompagne parfois également de la perte de ressources pour les intervenantes dans leur relation avec le particulier employeur ou client. En effet, la relation directe n'est pas uniquement signe de dépendance mais peut aussi être l'occasion de renforcer la position de l'employée par l'instauration d'une relation de confiance, même si parler d'amitié ou d'appartenance à la famille est le plus souvent un abus de langage [Meagher, 2003].

Au niveau de l'organisation des temps de travail, les salariés en emploi direct subissent moins de contraintes et disposent d'une plus grande capacité à organiser leurs horaires. Le travail en horaires atypiques et les horaires variables sont sensiblement moins fréquents que pour les salariés des structures prestataires. La sur représentation des aides à domicile, par rapport aux employées de maison, dans les structures prestataires explique largement cette différence (Enquête Emploi 2005). La volonté de maîtrise des horaires peut cependant jouer un rôle dans l'arbitrage entre emploi direct et prestataires. Le développement de formes de télégestion (contrôle des temps de présences aux domiciles des clients via le téléphone) va dans le sens d'un renforcement du contrôle des salariés par les structures prestataires et renforce les différences par rapport au travail 'indépendant'. Cette liberté demeure toujours partielle et se gagne souvent au prix d'une réduction du temps de travail rémunéré ainsi que d'une simplification du travail effectuée, les tâches les

plus sociales ou sanitaires étant délaissées au profit d'un travail plus largement ménager [Mendez, 1998 ; Cerc 2008].

2.4 Reconnaissance

Les différents types d'employeurs se distinguent assez fortement sur cette question tant au niveau de la dimension juridique que de la dimension symbolique de la reconnaissance. Les politiques de recrutements modifient également le profil des salariés.

Nous avons pu insister sur la faiblesse des droits accordés aux salariés en emploi direct : le chèque emploi-service puis le Cesu constituent certes des contrats de travail à durée indéterminée mais ils offrent peu de garanties aux salariés. L'absence de collègues et de toute forme de structure collective placent les employés dans une situation d'isolement et ne permet aucune expression syndicale ou de représentation du personnel. Plus encore, le lieu de l'activité - le domicile de l'employeur - limite les droits des salariés. Face à cette situation très particulière, la position des salariés des structures prestataires est sensiblement meilleure, en particulier car un certain contrôle de la médecine du travail est possible [Buisset, 2008]. Les structures de grande taille disposent de représentants du personnel et de la présence de délégués syndicaux. Les salariés bénéficient d'un encadrement intermédiaire limitant l'isolement. Les rémunérations sont parfois lissées et les congés payés peuvent être pris.

En termes de reconnaissance symbolique, l'intervention des associations et des entreprises est attendue depuis longtemps [Fraisie, 1979] : elle doit permettre de limiter la dépendance personnelle vis-à-vis de l'employeur et donc éloigner ces métiers d'un modèle de domesticité. Les entreprises apportent ainsi une protection à leurs salariés contre les abus les plus manifestes de la part des clients. De même, l'intervention des entreprises repose sur une évaluation préalable de la charge de travail et un contrôle de l'évolution de celle-ci. L'intérêt de l'employeur converge ici avec celui des salariés pour éviter l'acceptation de surcharges de travail non payées. La concurrence croissante et la nécessité de « faire du volume » peuvent certes affaiblir ce rôle d'arbitre de l'entreprise, mais jamais le faire disparaître. La relation est ainsi bien moins personnalisée même si le contact entre le salarié et « ses » clients reste prégnant. La médiation de l'entreprise ou de l'association joue ici un de ses rôles les plus fondamentaux.

Les entreprises insistent ainsi sur la validation d'un savoir-faire, d'une expertise spécifique [Meagher, 2003] mais parallèlement, elles tentent le plus souvent de « confisquer » cette expertise en imposant leurs propres dispositifs (cahier des charges rédigés par un responsable qualité par exemple) aux dépens du savoir faire personnel de l'employé. On peut parler d'instrumentalisation par les employeurs, des logiques et motivations vocationnelles, éthiques ou pragmatiques mobilisées par les intervenantes. Le passage de l'emploi direct à l'emploi salarié en entreprise joue un rôle central mais ambivalent : avec

la dépersonnalisation partielle de la relation, le salarié sort d'une position dépendante vis-à-vis des clients mais perd également un moyen de pression [Bernardo, 2003 ; Romero 2002]. La dépersonnalisation de la relation met aussi les salariés en position d'être plus facilement interchangeables. Ils perdent ainsi une reconnaissance de leurs compétences personnelles, de leur sérieux ou de la confiance qui pouvait s'instaurer entre eux et les clients [Mendez, 1998]. La contrepartie de cette dépersonnalisation serait une reconnaissance de leurs droits de salariés. On observe alors un mouvement proche de celui qui s'est produit dans l'industrie entre paternalisme et fordisme. Mais sur ce point, les salariés n'y ont guère gagné, l'inspection du travail n'ayant pas accès au domicile des particuliers. De même la reconnaissance de droits collectifs au travail peine à s'implanter comme contrepartie de la dépersonnalisation. Les nouveaux employeurs que sont les dirigeants d'entreprise adoptent eux-mêmes souvent une politique très paternaliste [Mendez, 1998] et il faut alors compter sur des engagements personnels et spécifiques des employeurs pour observer des améliorations sensibles de la qualité des emplois.

La différence fondamentale en matière de reconnaissance symbolique tient plus à la perception des tâches à réaliser qu'au statut juridique de l'employeur. En effet la situation des aides à domicile se considérant comme salariés du secteur sanitaire et social est bien plus valorisée que celle des employés de maison cantonnés à des tâches ménagères, au contenu relationnel réduit. Dans cette optique, les CCAS offrent généralement un cadre d'emploi intéressant : l'emploi s'intègre pleinement dans la politique sociale de la commune et la dimension relationnelle d'aide à la personne est réellement mise en exergue.

La présence des entreprises et des associations est enfin présentée comme pouvant permettre de diversifier les profils des salariés : les moins de trente ans demeurent certes rares mais elles sont néanmoins plus fréquentes que dans le cadre de l'emploi direct. La moyenne d'âge des salariés en emploi direct est ainsi de 48 ans contre 42 ans chez les prestataires.

Cette diversification se retrouve également au niveau de l'origine nationale des salariés. En emploi direct, les salariés sont moins souvent de nationalité française (76% contre 81% pour les employés de maison recensés dans l'enquête emploi) mais surtout les nationalités présentes sont très différentes : africaines et marocaines dans les entreprises et associations (16% contre 4% dans le gré à gré), portugaise dans le gré à gré (14% dans l'emploi direct contre 3% en prestataire). Les entreprises, et les associations, permettent ainsi à certains salariés de contourner les réticences et les préjugés des clients, la garantie d'une entreprise semblant davantage nécessaire pour certaines populations victimes de discriminations [Anderson, 2000, Rafkin, 2001].

Ces différents éléments (droits juridiques, reconnaissance symbolique, diversification des profils) se conjuguent pour atténuer le rejet dont font l'objet ces métiers, mais les progrès demeurent très partiels et seuls les CCAS semblent déboucher sur de meilleures situations.

Conclusion

Derrière le constat assez pessimiste que soulève l'analyse, des nuances peuvent être apportées en particulier du fait de la variété des situations. Deux dimensions importantes permettent de rendre compte de cette diversité : l'organisation du travail et la « nature » des activités. Influencé par deux décennies de politiques publiques, le secteur reste majoritairement organisé sous la forme de l'emploi direct. Cependant, les structures prestataires occupent, dans ce secteur, une place importante, à la fois quantitative, mais aussi dans sa capacité à construire des régulations conjointes. La nature de l'employeur (particulier, particulier via une association mandataire, association prestataire, entreprise, CCAS) joue un rôle parfois important sur la qualité des emplois. Mais c'est surtout la nature des activités - renvoyant à une logique d'action sociale au bénéfice d'une population fragile (personnes âgées, handicapées, voire enfants) ou au contraire à une logique d'externalisation des tâches domestiques - qui joue un rôle essentiel. Dans le premier cas, l'existence de financements extérieurs (via l'Apa notamment) permet de déconnecter le prix payé et le salaire reçu et donc d'envisager des perspectives d'amélioration des rémunérations. Ensuite, les besoins des personnes fragiles étant plus importants, le travail auprès d'elles implique des durées d'intervention plus longues et des emplois du temps plus resserrés que lorsque les clients ne demandent que deux à trois heures de ménage hebdomadaire. Enfin, l'aide à domicile auprès des personnes dépendantes nécessite des compétences, relationnelles notamment, beaucoup plus larges, et offre une assise forte à la revendication d'une reconnaissance sociale. Le développement d'emplois de qualité semble alors pouvoir bénéficier d'une évolution du secteur des services à la personne adossé aux activités sanitaires et sociales dans le cadre d'une politique de la vieillesse ou de la petite enfance. A l'inverse, une croissance de l'emploi tirée par les activités 'de confort' (ménage simple) ne risque que de déboucher sur des emplois bien peu décents et bien peu convenables.

Bibliographie

- Adjerad S. (2003), « Dynamisme du secteur des emplois familiaux en 2002 », *Premières Informations et Premières Synthèses*, DARES, n°51-1, Décembre.
- Afsa C. (2007) Interpréter les variables de satisfaction : l'exemple de la durée du travail, Documents de Travail, INSEE, G 2007 / 10, décembre.
- Anderson B. (2001), Why Madam has so many bathrobes?, Demand for migrant workers in the EU, *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, vol. 92, page 18.
- Anderson B. (2000) *Doing the Dirty Work? The Global Politics of Domestic Labour*, ZED Books, 224 p.
- Angeloff T. (2000) *Le temps partiel, un marché de dupes ?*, Syros, Paris, 225 p.
- Anker R. Chernyshev I. Egger P. Mehran F. et Ritter J. (2003) La mesure du travail décent : un système d'indicateurs statistiques de l'OIT, *Revue Internationale du Travail*, vol. 142, n°2 pp.159-193.
- Avril C. (2006) Aide à Domicile pour personnes âgées : un emploi-refuge, in É. Flahault *L'insertion Professionnelle des Femmes*, Presses Universitaires de Rennes.
- Baudelot C. et Gollac M. (2003) *Faut-il travailler pour être heureux ?* Fayard, Paris.
- Beduwé C. (2004) L'emploi non qualifié dans les trajectoires professionnelles de jeunes débutants pp. 269 285 in Méda D., Vennat, (2004) *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, La Découverte, coll. Recherches.
- Bernardo L. (2003), « La place des sentiments dans l'aide professionnelle de gré-à-gré », in Weber F., Gojard S. et Gramain A, *Charges de Famille*, La Découverte, pp. 362-388.
- Bescond D., Chataigner A. et Mehran F. (2003) Sept indicateurs pour mesurer le travail décent, *Revue Internationale du Travail*, vol. 142, n°2 pp.195-260.
- BIT (1998) Résolution lors de la XVI^{ème} Conférence Internationale des statisticiens du travail,

octobre.

BIT (1999), *Un travail décent*, Genève, BIT.

Buisset, C. (coord.), (2007), "aide à domicile, enquête santé travail", *miméo*.

Cee (2006) *La Qualité de l'Emploi*, La Découverte, Repères.

Cerc, (2008), *Les services à la personne*, rapport n°8, La Documentation française, Paris.

Croff B. (2007), « La GRH demeure une question cruciale », *Développements*, n°45 février 2007, pp. 3-7.

Dares (2006) L'exposition aux risques professionnels par famille professionnelle, *Documents d'Études*, n°101, décembre.

Devetter F.-X., Rousseau S. (2005), « L'incitation à la création d'emplois de femmes de ménage est-elle socialement juste ? », *Revue de Philosophie Economique*, n°12, 2005/2, pp. 73-95.

Devetter F.-X., Rousseau S. (2007) « Services domestiques : quelles perspectives pour une stratégie d'industrialisation ? », *Revue d'Économie Industrielle*, n°119, 3ème trimestre.

Devetter F.-X., Rousseau S. (2008) « L'émergence d'entreprises à but lucratif sur le marché du ménage à domicile permet-elle la professionnalisation des salariées ? », *Économies et Sociétés*, série AB – Socioéconomie du travail.

Devetter FX, Fraisse L, Gardin L., Gounouf M-F, Jany-Catrice F. et Ribault T. (2008) « L'aide à domicile face aux services à la personne », rapport pour la DIISES, mars 2008, 350 p.

Dussuet A. (2001) « On n'est pas des domestiques ! » La Difficile Professionnalisation des services à domiciles, *Revue Sextant*, n°15-16.

Dussuet A. (2002), Le genre des politiques de proximité, *Lien Social et Politique*, n°47, pp. 143-154.

Dussuet A. (2005) *Travaux de Femmes, enquête sur les services à domicile*, L'Harmattan, Logiques Sociales.

- England P. (2002) The wage of virtue: relative pay of care work, *Social Problems*, 49 : 455-473.
- Fraisse, G. (1979) *Femmes Toutes Mains, Essai sur le travail domestique*, Le Seuil, collection Libres à elles.
- Gadrey N., Jany-Catrice F., Pernod M., (2004), *Les enjeux de la non qualification des employés non qualifiés, conditions de travail et compétences des employés non qualifiés*, Rapport de Recherches pour la Dares.
- Gamberiene M. et alii (2003) Duration of employment is not a predictor of disability of cleaners: a longitudinal study, *Scandinavian Journal of Public Health*, vol. 31, n°1, Mars.
- Ghai D. (2003), "Travail décent : concept et indicateurs", *Revue Internationale du Travail*, vol. 142, n°2 pp.121-157.
- Gorz A., (1991), *Métamorphoses du travail, Quête du sens, critique de la raison économique*, ed. Galilée, coll. débats. 303 p.
- Honneth A. (2002) *La Lutte pour la reconnaissance*, Cerf.
- Hughes E. (1981) *Men and their work*, Greenword Press, Londres.
- Jany-Catrice F., (2008), « Les services à la personne - Niveaux et évolutions » , pp.55-95, in Devetter et alii (2008), *L'aide à domicile face aux services à la personne - Mutations, confusions, paradoxes - Rapport pour la DIISES*, mars, 308 p.
- Jany-Catrice, F. (2007), La société post-industrielle et les salariés de la mobilité. Le cas des aides à domicile. Colloque Institut Ville en Mouvement. 13-14 juin; Paris, 15p.
- Kaufmann J.-C. (1997) *Faire ou Faire-faire ?* Presses Universitaires de Rennes.
- Margalit A. (1996) *La Société décente*, Climats.
- Maruani M. (2005) *Travail et Emploi des Femmes*, La Découverte, collection Repères.
- Meahger G. (2003) Friend or Flunkey ? Paid domestic workers in the new economy, UNSW Press, Sydney.

- Médina-Ramon et alii (2006) Short term respiratory effects of cleaning exposures in female domestic cleaners, *European Respiratory Journal*, 27, 1196-1203.
- Mendez J. (1998) Of Mops and Maids : contradictions and continuities in Bureaucratized Domestic Work, *Social Problems*, vol. 45, n°1, pp. 114-135.
- Mozère, L. (2001) La Philippine ou la “Mercédès-Benz des domestiques. Entre archaïsme et Mondialisation. *Revue Sextant*, n°15-16.
- Ponthieux, S. et Concialdi P. (2000), Bas salaires et travailleurs pauvres : une comparaison entre la France et les Etats-Unis, *La revue de l'Ires*, vol. 2, n°33, pp. 5-31
- Puech I. (2006) « Peut-on faire carrière sur le marché du travail ménager ? Une comparaison France-Belgique de femmes de ménage employées de gré à gré », Communication au colloque Travail, Formation, Emploi, CLERSE, 23-24 novembre, Lille.
- Rafkin L. (2001), *Des Moutons sous votre lit : mémoires édifiantes d'une femme de ménage*, J'ai Lu, Paris.
- Ribault T. (2008), Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités, *Revue française de socio-économie*, n°2.
- Romero M. (2002), *Maid in the USA*, Routledge.
- Vasselin K. (2002), « Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité », in *La révolution des métiers*, F. Piotet (éd.), Presses Universitaires de France, coll. Le lien social, pp. 77-98.
- Volkoff S. et Gollac M, (2000) *Les Conditions de Travail*, La Découverte, collection Repères.
- Walzer M. (1997), *Sphères de Justice*, Éditions Le Seuil, Paris.