

# **A la recherche de la qualité de l'emploi : le cas des services du « care » en France**

**par Thierry RIBAUT  
(UMIFRE 19)**

**Working paper - Série R : Recherche  
WP-R-13-IFRJC-Ribault-10-10.pdf**

PPT présenté dans une conférence débat à Nagoya, organisée l'Association France Aïchi  
Alliance française de Nagoya le 14 octobre 2010.

**Conférence du 14 octobre 2010  
Alliance Française de Nagoya  
Association France Aichi**

# **A la recherche de la qualité d'emploi : le cas des services du « care » en France**

Thierry Ribault  
Clersé-Cnrs-Université de Lille 1 - UMIFRE 19 de Tokyo  
†

 **INSTITUT DE RECHERCHE (CNRS-MAEE)  
DE LA MAISON FRANCO-JAPONAISE**



## **I. Contexte**

1. De la régulation subventionnée de l'offre ... à l'objectif de création d'emplois
2. Au total en 2008 : 1,3 millions d'emplois dans les services à la personne dont 515.000 emplois dans l'aide à domicile

### 3. Aides à domicile : des emplois partiels peu soutenables

- 70% de temps partiel ; sous-emploi: 23h par semaine ; 1/4 souhaitent travailler plus ;
- 1/3 en situation de multiemployeurs (13)
- 15 visites par semaine en moyenne => nombreuses ruptures non rémunérées
- 65% des aides à domicile gagnent un salaire inférieur aux 2/3 du salaire médian, soit 818 euros contre 26% de l'ensemble des employés

## II. Questions et hypothèses

- Pourquoi une telle situation d'insoutenabilité des emplois d'aide à domicile ?
- La professionnalisation peut-elle résoudre ce problème ?
- Comment enclencher un cercle vertueux qualité d'emploi/qualité de service ?

## « L'aide à domicile face aux services à la personne »

Etude Clersé (Univ Lille 1) - Crida (Cnam Paris) 2007-2008, pour  
la Direction Interministérielle à l'Innovation, à l'Expérimentation  
Sociale et à l'Economie Sociale (Ministère du travail)

- Exploitation des statistiques (enquêtes emploi, données Ircem)
- 85 entretiens approfondis avec des employeurs, des employés, des régulateurs (notamment conseils généraux): Paris, Nord-Pas-de-Calais
- [http://clerse.univ-lille1.fr/site\\_clerse/pages/accueil/fiches/JanyCatrice.htm](http://clerse.univ-lille1.fr/site_clerse/pages/accueil/fiches/JanyCatrice.htm)
- Revue Française de Socio-Économie n° 2, 2008.
- Les services à la personne, éd. La Découverte, Paris 2009.

### L'Eldorado de la professionnalisation

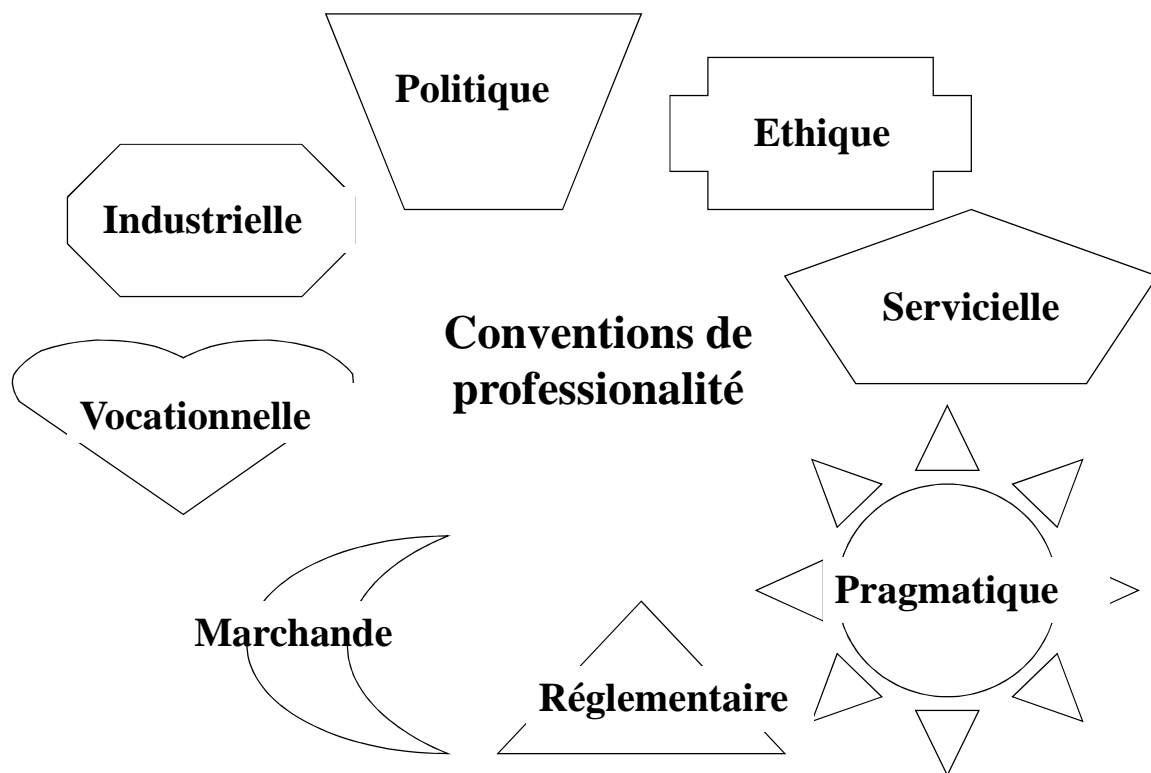
- Identifier les freins à la constitution d'un marché → « Professionnalisation » identifiée à « marchandisation »
- Chacun peut devenir l'entrepreneur de lui-même → L'organisation de travail est impensée
- Les services aux personnes fragiles sont de simples formes externalisées de fonctions qui existent dans la sphère domestique → Frein à la reconnaissance de la profession

# Hypothèses

- La professionnalisation peut être considérée comme un dispositif de jugement : elle est censée contribuer à l'élaboration d'une réponse au problème du choix du « bon » intervenant
- Non pas *une* mais *des* professionnalisations.

## **III. Conventions de professionnalité**

Logique communément mobilisée - donc partagée - par des acteurs différents (ou un acteur donné), relativement à un espace donné (ou à plusieurs espaces), et qui attribue à la définition de la profession une caractéristique dominante.



## Vocationnelle

### *Employés*

- Apporter une réponse sur la base de l'amour du métier et de l'acquisition informelle de savoirs
- Être autonome; repli face aux défaillances de l'organisation

### *Employeurs*

- Individualisation des compétences
- Naturalisation des compétences:  
« qualités humaines et comportementales »

# Ethique

- Attitude compassionnelle (amour des personnes)
- Être utile à la société

# Pragmatique

- S'adapter à l'imprévu; prendre en compte les particularités
- Générer de la confiance à travers la ponctualité et la continuité d'intervention
- Bricoler des solutions mettant en jeu des aptitudes psychologiques et d'écoute

=> recherche d'une efficacité d'intervention plutôt qu'une efficacité de production

# Industrielle

## *Employés*

- Poser des limites entre sphères personnelle/professionnelle
- Rompre l'isolement: collectif de travail
- Carrière, formation

## *Employeurs*

- Ancrer le professionnalisme dans les compétences et les qualifications
- Rationalisation et division des tâches
- Certification

# Marchande

## *Employeurs*

- Réagir, s'adapter, servir en continu
- Générer une image, créer une identité d'entreprise
- Penser en termes de rencontre entre offre et demande

## *Régulateurs*

- « Proximité, confiance, simplicité, réactivité »
- Sélectionner les « bons » offreurs; quête de la transparence
- Instaurer le libre choix des prestataires et de l'agrément

# Politique

## *Employeurs*

- « la France est en retard » ; « il faut développer les emplois »
- ... mais aussi ...
- Critique du droit d'option = appel à une garantie publique de la qualité des prestations

## *Régulateurs*

- Créer des emplois coûte que coûte
- ... mais aussi...
- Professionalité = garantir un accès équitable aux services + viser et financer la qualité des prestations

# Réglementaire

## *Employés*

- Respect des règles relatives au périmètre d'intervention: je suis professionnel puisque des règles existent
- Respect de conventions collectives

## *Employeurs*

- Trois types de discours:
- Conscience de ne pas respecter les conventions collectives
  - Appel au respect des conventions collectives
  - Les conventions collectives ne suffisent pas à garantir un emploi décent

# Serviceielle

Rationalisation professionnelle:

- Typifier les cas, formaliser les méthodes pour gagner en efficacité (gain de temps et de qualité des réponses)
- Prendre en compte la singularité des services d'aide: « on ne travaille pas à la chaîne » => performance = en termes d'effets sur l'utilisateur

## IV. Premières conclusions

- Ambiguïté intrinsèque de la notion et de la pratique du prendre soin : régimes d'engagements multiples ouvrant à des « biens » variables mais articulés.
- Professionnalité = construit évolutif en tension, et seule cette tension permet de réguler qualité de service et qualité d'emploi.
- Une politique d'emploi n'est pas une politique de profession

## Marchand vs Politique (1)

- Qualité de service = s'approcher au plus près de la demande (souplesse, adaptabilité, continuité, réactivité)
- Flexibilité des emplois pour répondre à cette demande
- Identité d'entreprise vs identité professionnelle
- La nature juridique des intervenants perd de son sens: seule compte la capacité d'écoute et de réponse
- Le client devient employeur et le salarié devient entrepreneur de lui-même
- Vertus du libre choix (prestataire, agrément)
- Transterritorialité des intervenants

## Politique vs Marchand (2)

- Le territoire a du sens: ancrage territorial des besoins et de la solvabilité = dimension de la qualité de service et de justice du point de vue de l'accès
- Professionalité au centre de l'espace de dialogue qui construit la qualité: attention aux conditions d'emploi et de travail (emplois du temps consolidés, formation, passerelles entre métiers, transmission des savoirs)
- Le prix est inséparable de la qualité de service et d'emploi: « se méfier des prix bas »

## Servicielle vs Industrielle

- respect de la singularité du service d'aide = point de départ de la qualité de service
- Qualité d'emploi repose sur la non routinisation des tâches: la personne est au cœur du processus de production
- Mesurer les objectifs oui, mais dans une démarche où le salarié est acteur d'un projet de travail plutôt que simple détenteur d'un emploi

## Vocationnelle vs industrielle

- Qualités vocationnelles identifiées mais non reconnues
- Risques d'individualisation poussée des compétences (frein à l'objectivation des missions et des résultats) => règne du subjectif
- Formation ressentie comme non nécessaire
- ... autant d'éléments que la convention industrielle vient questionner (séparation perso/prof, labellisation, certification, formation)

## **V. Secondes conclusions**

- Il existe des risques à vouloir unidimensionnaliser la définition de la professionnalité autour de la seule convention marchande :
  - risque de dévalorisation professionnelle
  - risque de non-reconnaissance des personnes et de leurs aptitudes.
- Il faut créer un espace de négociation entre conventions de professionnalité pour améliorer simultanément la qualité d'emploi, la qualité de service, et l'égalité d'accès