

**Thèse de Doctorat en
SCIENCES ÉCONOMIQUES**

Présentée et soutenue publiquement par

Marion LEFEBVRE

Le 13 décembre 2012

**QUALITÉ(S) DE L'EMPLOI DANS LES SERVICES À LA PERSONNE :
ENTRE RÉGULATIONS PUBLIQUES ET PROFESSIONNELLES**

Directrice de thèse :

Mme Florence JANY-CATRICE, Professeur, Université Lille 1.

Membres du jury :

M. Nicolas FARVAQUE, Directeur du pôle Emploi et Territoires, ORSEU, Lille.

M. Jacques FREYSSINET, Professeur émérite, Université Paris I.

M. Philippe MÉHAUT, Directeur de recherches CNRS, LEST, Université Aix-Marseille, rapporteur.

M. Henry NOGUÈS, Professeur émérite, Université de Nantes, rapporteur.

M. Robert SALAIS, Directeur de recherches honoraire CNRS, Chercheur associé IDHE ENSCachan.

M. Nicolas VANEECLOO, Professeur, Université Lille 1.

**Thèse de Doctorat en
SCIENCES ÉCONOMIQUES**

Présentée et soutenue publiquement par

Marion LEFEBVRE

Le 13 décembre 2012

**QUALITÉ(S) DE L'EMPLOI DANS LES SERVICES À LA PERSONNE :
ENTRE RÉGULATIONS PUBLIQUES ET PROFESSIONNELLES**

Directrice de thèse :

Mme Florence JANY-CATRICE, Professeur, Université Lille 1.

Membres du jury :

M. Nicolas FARVAQUE, Directeur du pôle Emploi et Territoires, ORSEU, Lille.

M. Jacques FREYSSINET, Professeur émérite, Université Paris I.

M. Philippe MÉHAUT, Directeur de recherches CNRS, LEST, Université Aix-Marseille, rapporteur.

M. Henry NOGUÈS, Professeur émérite, Université de Nantes, rapporteur.

M. Robert SALAIS, Directeur de recherches honoraire CNRS, Chercheur associé IDHE ENSCachan.

M. Nicolas VANEECLOO, Professeur, Université Lille 1.

Remerciements

« La thèse est un marathon » m'a-t-on prévenue quand j'ai débuté cette aventure... Il commence au pied d'une montagne et le chemin pour parvenir au but n'est pas connu d'avance. Chacun construit son propre parcours de recherche, ce qui ne se fait jamais en *solo* : la thèse – et plus largement la recherche – est aussi un sport (de combat) collectif. Je tiens à remercier, par ces quelques lignes, tous ceux qui m'ont aidée d'une manière ou d'une autre à aller au bout de ce projet.

Ma thèse et moi-même devons d'abord beaucoup à Florence Jany-Catrice. Son encadrement efficace, sa grande disponibilité et son énergie communicative ont été des alliés précieux pour mener à bien ce travail. Au-delà de la thèse, elle m'a beaucoup apporté sur le plan humain. Qu'elle en soit ici profondément remerciée.

Cette thèse a été effectuée dans le cadre d'une Convention industrielle de formation par la recherche (Cifre) au sein de l'Orseu, cabinet de conseil, recherche et formation en relations sociales. Co-encadrant de mes travaux au sein de ce cabinet, Nicolas Farvaque a lui aussi, par ses conseils avisés, ses relectures exigeantes, son intérêt sans faille, été un remarquable guide sur ce chemin tortueux et pentu que représente la réalisation d'une thèse. Je lui adresse un grand merci pour cette collaboration particulièrement riche. Figure emblématique de l'Orseu, je remercie aussi chaleureusement Jean-Pierre Yonnet, son directeur, et, à travers lui, toute l'équipe de l'Orseu, pour m'avoir accueillie pendant ces trois années où j'ai énormément appris à leurs côtés. Au sein de celle-ci, je souhaite exprimer toute mon amitié à Djamel Messaoudi. Nos travaux communs, nos longues discussions et son aide optimiste et souriante ont été un véritable soutien. J'ai également une pensée particulière pour Sabrina, Stéphane et Thomas.

Ayant depuis évolué vers d'autres horizons professionnels, je voudrais aussi remercier l'équipe du SEPS pour sa compréhension et ses encouragements dans les derniers moments de la rédaction de cette thèse.

Je tiens également à remercier Messieurs les membres du jury d'avoir accepté de participer à l'évaluation de cette thèse. C'est pour moi un immense honneur de leur soumettre le fruit de mes travaux.

Le travail du thésard s'enrichit considérablement dans l'échange avec d'autres chercheurs. Le dialogue privilégié entre les disciplines favorisé au sein du Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques (Clersé) et de l'école doctorale des sciences économiques, sociales, de l'aménagement et du management (Sesam), est à ce titre

aussi riche que stimulant. L'espace offert au sein des séminaires du programme Sociologie et socio-économie des relations et activités de services (Seras) du Clersé aura été une occasion fructueuse pour présenter et discuter des travaux et se nourrir de ceux de ses membres. Je remercie tout particulièrement François-Xavier Devetter, pour nos travaux communs et pour sa relecture attentive de la première ébauche de mon manuscrit. Ses conseils toujours justes et percutants m'ont énormément aidée à avancer. Je remercie également vivement tous les membres du réseau « *Care* et systèmes d'emploi ». Le travail collectif et les échanges menés au sein de ce groupe ont été d'une grande richesse, tant humaine que scientifique.

Mon statut de thésarde « Cifre » a rendu ma présence parmi les autres doctorants « intermittente ». Elle n'en a pas moins été essentielle. C'est avec un grand plaisir que je suis venue travailler parmi eux chaque semaine, et je garde de ces moments d'excellents souvenirs. Un grand merci donc à l'ensemble des collègues du SH1, qu'ils y soient encore ou qu'ils soient partis vers d'autres horizons, et tout particulièrement à Mathilde, Mamadou et Gaëtan, mes « colocataires » du bureau 12, à Rabih, Suzy, Sylvain, Irène, Olivia, Thomas, Fabien, Vincent et Raluca. Au-delà des frontières nordistes, merci à Emmanuelle dont la rencontre a été pour moi une véritable chance. Cette thèse ne serait pas la même si je n'avais bénéficié de l'aide précieuse de Marie Cros dans l'exploitation des données statistiques, pour laquelle je la remercie chaleureusement, tout comme Sophie Goyat et Dominique Mosbah pour leur appui logistique aussi sympathique qu'efficace.

Que l'ensemble des personnes qui ont accepté de répondre à nos questions dans le cadre des différentes enquêtes soient vivement remerciées ici. J'espère que j'aurai su transcrire leurs propos sans les dénaturer, et fournir une modeste contribution à leurs réflexions sur ce champ passionnant des services à la personne.

Je voudrais enfin témoigner de mon immense reconnaissance à mes proches pour m'avoir soutenue tout au long de ces années. À mes parents, à Céline, Émeline, Fabrice et Grégoire, pour tout ce que vous avez fait et pour tout ce que vous êtes. À Éthan qui, par son jeune sourire, m'a souvent redonné du baume au cœur et du cœur à l'ouvrage. À Rémi, Angèle, Nico, Marie, Pierre, Caro, Julie et Timothée, ainsi qu'à tous les « nicdoules » qui se reconnaîtront, à Julien et Mélanie, Albane et Sylvain, Sophie et Mathieu, merci simplement d'être là.

À la personne enfin qui m'a accompagnée et qui m'a apporté son aide tout au long de cette thèse, qui m'a soutenue dans les hauts comme dans les bas... et dont la patience a été mise à rude épreuve. À Jordan qui a fait de ces années de belles années.

SOMMAIRE

Introduction générale.....	9
Première partie : Régulations publiques et professionnelles des emplois de services à la personne	39
Chapitre 1 - La construction historique des emplois de services à la personne à l'aune des régulations publiques	45
Section 1 - La construction de deux secteurs distincts jusqu'aux années 1980	48
Section 2 - L'évolution des politiques publiques à partir des années 1980 et ses conséquences sur ces deux groupes professionnels.....	90
Chapitre 2 - Structuration des relations professionnelles et enjeux en termes de qualité d'emploi	131
Section 1 - Trois branches professionnelles pour un seul « champ » des services à la personne.....	133
Section 2 - Moments historiques de « critique » et justification des périmètres des conventions collectives	159
Section 3 - Configuration des relations professionnelles et qualité des emplois.....	178
Deuxième partie : Les qualités des emplois dans les services à la personne : des compromis différenciés	217
Chapitre 3 - La qualité de l'emploi : enjeux théoriques autour d'une notion (nécessairement) conventionnelle	223
Section 1 - Les approches sociologiques et économiques de l'emploi sous l'angle de sa qualité ...	226
Section 2 - La « qualité de l'emploi » : émergence d'une notion « floue »	245
Section 3 - Le choix d'une approche de la qualité de l'emploi visant la comparaison interne à un pays, interindividuelle et sectorielle	259
Chapitre 4 - Situer la qualité des emplois de services à la personne dans l'emploi en France.....	277
Section 1 - Comment mobiliser l'approche par la qualité de l'emploi dans les services à la personne ?	279
Section 2 - Situer les services à la personne par rapport aux normes du marché du travail : une entreprise délicate, complexe mais nécessaire.....	308
Section 3 - Hétérogénéité et compromis de qualité d'emploi dans les services à la personne.....	327
Chapitre 5 - Qualité d'emploi et hétérogénéité chez les intervenantes au domicile de personnes fragilisées	345
Section 1 - Caractéristiques des métiers et des intervenantes	347
Section 2 - Rapport à l'emploi, rapport au travail et hétérogénéité chez les intervenantes au domicile de personnes fragiles	364
Section 3 - Typologie des compromis de qualité d'emploi dans l'aide à domicile.....	392
Conclusion générale	425
Liste des principaux sigles et acronymes utilisés	431
Liste des tableaux, figures, encadrés et annexes	435
Table des matières.....	439
Bibliographie.....	445
Annexes.....	467

Introduction générale

Le champ des services à la personne est traversé en France par différentes politiques publiques. Souvent considéré par le politique comme par certains économistes comme un « gisement d'emploi » (Cahuc et Debonneuil, 2004), il est depuis la fin des années 1980 et sous des appellations diversifiées (services de proximité, emplois familiaux...) une cible privilégiée des politiques de l'emploi. Une impulsion nouvelle est donnée en ce sens en 2005 avec le lancement du plan de développement des services à la personne¹, dit « plan Borloo », du nom du ministre de l'Emploi alors en place. Élément central du maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie – et notamment des personnes âgées dépendantes – les services à la personne sont également au cœur de la politique sociale menée auprès de ce public dit « fragilisé ». Celle-ci est historiquement plus ancienne que la politique d'emploi, puisqu'elle émerge dès l'après-guerre. Elle a connu au cours des vingt dernières années des mutations profondes, liées en partie au développement des politiques d'emploi dans ce secteur, mais aussi à des dynamiques internes propres aux évolutions des politiques sociales. Ces politiques publiques s'appuient en outre sur une donnée sociodémographique particulière : vieillissement de la population, montée de l'activité féminine, modification des structures familiales avec notamment l'augmentation du nombre de familles monoparentales et la dispersion des familles.

Que recouvre exactement cette appellation « services à la personne » ? Si cette notion apparaît dès 1994 dans le cadre de travaux menés par le Conseil national du patronat français (CNPF, devenu depuis le Mouvement des entreprises de France, Medef), elle s'impose véritablement au milieu des années 2000, à la faveur notamment du plan de développement de 2005. Entendus au sens large, les services à la personne regroupent « l'ensemble des services contribuant au mieux-être de nos concitoyens sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisirs ». C'est la définition adoptée en 2004 par la Convention nationale pour le développement des services à la personne, organisée à l'initiative du ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale avec les principaux représentants des acteurs du champ, et qui a servi de base au plan mis en place l'année suivante. Cependant, le champ des services à la personne est le plus souvent entendu dans un sens plus restreint, qui retient les activités réalisées au domicile des bénéficiaires. Cette acception des services à la personne est issue du « périmètre » dessiné dans le cadre de la

¹ S'inscrivant dans le Plan de cohésion sociale élaboré en 2004, le plan de développement des services à la personne, rendu public le 16 février 2005, trouve sa traduction dans la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

mise en œuvre du plan Borloo, qui définit juridiquement, par décret², une liste d'activités donnant droit aux différents avantages sociaux et fiscaux accordés au titre de la politique de développement de ces services (encadré 0.1).

Encadré 0.1. La liste des services à la personne telle que définie par le Code du travail

1. Garde d'enfants à domicile, en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille
2. Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux
3. Garde-malade à l'exclusion des soins
4. Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété
5. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives*
6. Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement*
7. Accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)*
8. Entretien de la maison et travaux ménagers
9. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage
10. Travaux de petit bricolage dits « homme toutes mains »
11. Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille
12. Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile
13. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
14. Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
15. Livraison de repas à domicile*
16. Collecte et livraison à domicile de linge repassé*
17. Livraison de courses à domicile*
18. Assistance informatique et Internet à domicile
19. Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes
20. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire
21. Assistance administrative à domicile
22. Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)*
23. Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services mentionnés au présent article.

L'émergence d'activités nouvelles de services à la personne entrant dans ce champ fait l'objet, chaque année, d'une évaluation réalisée par l'Agence nationale des services à la personne en vue, le cas échéant, de modifier cette liste.

Source : Articles D7231-1 et D7231-2 du Code du travail

* Ces prestations doivent être comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités réalisées à domicile pour ouvrir droits aux différents avantages liés aux services à la personne.

Bien que restreints en termes de localisation de la prestation de service, les « services à la personne » n'en demeurent pas moins hétérogènes quant au type de prestations réalisées à domicile. Ils mêlent des activités traditionnellement considérées comme appartenant au

² Cette liste a été fixée par le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005, puis légèrement amendée par décret depuis. La liste présentée ici est celle valable au moment de la rédaction de cette thèse (2012).

champ du social et du médico-social, telles que l'aide à domicile aux personnes dites fragiles (personnes handicapées et personnes âgées dépendantes³, familles en difficulté) à d'autres activités, soit traditionnellement considérées comme domestiques (en premier lieu le ménage à domicile auprès des ménages solvables), soit à tout le moins comme étrangères au champ social et médico-social (allant du bricolage et du jardinage à domicile au soutien scolaire). Ces activités se distinguent à la fois par leurs trajectoires historiques, sociales et institutionnelles, et par la construction des professions qui les incarnent. Ces caractéristiques participent à la grande difficulté du dénombrement des emplois de services à la personne et, par suite, de leur étude qualitative. C'est pour ces raisons que nous parlons de *champ* et non de *secteur* – les services à la personne n'en étant d'ailleurs pas un au sens statistique du terme. Dans la suite de ce travail, le terme secteur sera réservé aux secteurs de l'aide à domicile et des services domestiques.

Encadré 0.2. Précisions sur le champ étudié

La liste de ces services est large et leur principal point commun est qu'ils sont réalisés dans le cadre du domicile privé, considéré de manière élargie. Elle ne correspond pas aux catégories usuelles de classification des activités ou des professions utilisées dans la statistique publique. Elle est évolutive, comme le précise le Code du travail. Elle laisse enfin la place à des zones de flou, certaines activités étant parfois considérées comme des services à la personne bien que n'apparaissant pas ici (les assistantes maternelles). Ces caractéristiques participent à la grande difficulté du dénombrement des emplois de services à la personne et, par suite, de leur étude qualitative.

Face à cette difficulté, nous avons fait le choix de nous focaliser sur deux professions : les aides à domicile et les employés de maison. Bien qu'elles soient parfois comptabilisées dans les études quantitatives sur les emplois de services à la personne, nous excluons de notre champ d'analyse les assistantes maternelles – les prestations de services n'étant pas réalisées au domicile de l'utilisateur (Jany-Catrice, 2009 ; 2012). Plusieurs raisons ont guidé ce choix. La première est que ces deux professions⁴ sont sur un plan quantitatif les deux principales du champ des services à la personne. Ce sont historiquement celles qui sont au cœur des services à domicile, et elles sont porteuses d'enjeux forts en termes de qualité d'emploi. Enfin, parce qu'elles se sont historiquement construites comme des professions et non, comme une partie des services à la personne, comme des compléments d'activité pour des personnes exerçant par ailleurs un autre métier (on pense ici notamment aux cours à domicile), elles constituent deux professions au sens des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) de l'Insee, ce qui les rend repérables dans les enquêtes statistiques.

La frontière entre ces deux professions est loin d'aller de soi, sur le plan du repérage statistique, mais également sur le plan des activités et des travailleuses qui les exercent. Nous nous appuyons cependant sur le fait que ces deux catégories ont connu des trajectoires historiques très différentes, ce qui sera étayé tout au long du premier chapitre, pour justifier l'utilisation de cette distinction.

³ Bien que contestée, nous reprenons parfois cette distinction administrative entre personnes handicapées et personnes âgées dépendantes – en particulier pour étudier les politiques publiques, structurées par ces catégories.

⁴ La terminologie « professions » utilisée ici peut sembler peu adaptée en raison des nombreux débats sur la « professionnalisation » des emplois de services à la personne, sur lesquels nous aurons l'occasion de revenir. Nous utiliserons néanmoins ce terme, avec les précautions qui s'imposent, en particulier lorsque nous mobilisons les statistiques nationales, car il correspond à celui utilisé dans les PCS de l'Insee. Nous utiliserons également le terme de « groupes professionnels », dans le sens justement où la sociologie des groupes professionnels, sans exclure les professions établies, permet de questionner également les groupes émergents (Vezinat, 2010 : 416).

Les évolutions sociodémographiques et le soutien public à ces activités favorisent leur développement et, de fait, on observe une croissance nette de ces emplois au cours des dernières années⁵. Bien que notre propos soit centré sur le cas français, ces facteurs de développement des services à la personne se retrouvent plus généralement dans les autres pays européens, où ces activités ont également tendance à croître, à des degrés et selon des modèles diversifiés (Pavolini et Ranci, 2004 ; Orseu, 2006 ; Morel, 2007). Pour autant, de ces évolutions et de cet intérêt pour la création d'emplois vont naître en France des débats sur la professionnalisation et sur la qualité de ces emplois. Différents travaux (Dussuet, 2005 ; Jany-Catrice, 2007 ; Devetter *et al.*, 2008 par exemple) ont interrogé cette qualité de l'emploi en pointant un certain nombre de caractéristiques qui tendent à les éloigner de l'emploi considéré comme *typique*, stable et à temps plein. Ces métiers, exercés en très grande majorité par des femmes – c'est la raison pour laquelle nous utilisons généralement le féminin pour désigner ces travailleuses⁶ –, sont le plus souvent à temps partiel, voire très partiels, et de fait sont assez peu rémunérateurs. Les temps de travail sont en outre souvent fragmentés et exigent une « disponibilité temporelle »⁷ (Devetter, 2001) importante. Une partie non négligeable de ces emplois est caractérisée par une instabilité intrinsèque, liée moins aux types de contrats de travail qu'aux nombreuses situations de multi-activité et, au sein d'une même activité de service à la personne, de multi-employeurs – souvent des particuliers employeurs, c'est-à-dire des personnes physiques (des ménages). De plus, outre l'importance du travail au noir – difficile à quantifier –, le travail « gris » est fréquent, mixant des heures déclarées et d'autres non déclarées, ce qui éloigne encore ces salariés de l'emploi « standard »⁸. Des chercheurs ont également mis en avant le manque voire l'absence de reconnaissance associée à ces emplois (Gorz, 1988 ; Vasselin, 2001 ; Angeloff, 2003 ; Fraisse, 2009 ; Devetter et Rousseau, 2011), l'invisibilité des compétences mises en œuvre (Avril, 2003a ; Dussuet, 2005 ; Jany-Catrice, 2007), et l'existence de pénibilités liées au travail qui, bien que peu visibles, sont nombreuses (Nicot et Yahiaoui 2002 ; INRS, 2005a). Cette thèse est donc centrée sur les emplois du champ des services à la personne, abordés sous l'angle de leur qualité.

⁵ Même si la quantification de cette croissance est malaisée. On y reviendra.

⁶ Il est néanmoins difficile d'harmoniser entièrement autour d'une unique convention, féminine ou masculine. L'utilisation unique du féminin pose problème lors des références aux textes juridiques ou aux catégories statistiques où le masculin est utilisé. Celle exclusive du masculin fait perdre de vue une notion centrale qu'est la féminité du secteur... Le masculin sera donc parfois utilisé, par référence aux textes juridiques ou conventionnels et aux catégories statistiques, lorsqu'ils utilisent le masculin, et dans les figures et tableaux, pour éviter qu'une lecture rapide en déduise que les hommes ont été exclu des données.

⁷ La « disponibilité temporelle », entendue dans le sens donné par François-Xavier Devetter dans ses travaux de thèse, est une notion qui cherche à rendre compte de la *qualité* du temps de travail, en tenant compte de sa durée, de sa localisation et de sa prévisibilité-variabilité (Devetter, 2001).

⁸ Celui-ci nécessite d'être défini. La réflexion autour de l'emploi standard ou typique sera abordée dans la thèse.

1. Problématique

Des emplois ont été massivement créés dans ce champ d'activité depuis une vingtaine d'années : de quel type d'emplois s'agit-il et quelle est la « qualité » de ces emplois ? Peut-on adopter un point de vue univoque sur ces emplois ? Comment se construit leur qualité et quels en sont les facteurs déterminants ? Voilà pour l'essentiel, les questions que nous traitons dans ce travail de thèse.

Notre problématique se décompose, sur un plan analytique, en trois axes. Premièrement, qu'est-ce que la qualité de l'emploi ? Définir ce que l'on entend par qualité d'emploi est un préalable nécessaire à son étude. Deuxièmement, quelle est la qualité de l'emploi dans le champ des services à la personne ? Quelle est-elle lorsqu'on la compare aux autres emplois ? Quelle est-elle au sein du champ ? Celui-ci étant hétérogène, retrouve-t-on cette hétérogénéité dans la qualité des emplois qui le composent, et, si oui, peut-on identifier différentes formes de qualité de ces emplois ? Enfin, quels sont les déterminants de cette qualité d'emploi, par rapport au reste du marché du travail en France et au sein de ce groupe plus ou moins diversifié des services à la personne ? Comment se construit-elle ? Et, pour aller plus loin dans une perspective plus dynamique – et plus normative : peut-on améliorer la qualité de ces emplois (est-ce possible ?), et si oui comment (par quels leviers) ? Cette distinction en trois axes permet sur un plan formel de visualiser les différentes phases de la recherche. Sur un plan pratique, les deux derniers sont difficilement séparables et seront *de facto* traités conjointement dans cette thèse. Approfondissons ces différents questionnements.

Le premier axe de la problématique, lié à la définition de la qualité de l'emploi, soulève d'autres questions, d'ordre épistémologique. Peut-on évaluer ou objectiver la qualité des emplois ? La qualité d'un emploi ne dépend-elle pas au contraire des préférences individuelles, et des aspects que chaque salarié privilégie dans son travail ? Ne doit-on pas par conséquent s'intéresser plutôt au degré de satisfaction individuelle des travailleurs ? Cette question renvoie à la conception de l'acteur, de sa rationalité et de son rapport à son environnement (social et institutionnel). Elle clive la théorie économique standard et les théories dites institutionnalistes autour d'une dichotomie, simplifiée, « agent rationnel » *versus* « acteur situé ». Cette question se pose avec acuité dans le champ étudié, où le degré de « choix » individuel est régulièrement questionné⁹. Elle est un préalable à l'étude de la

⁹ Dans le temps partiel notamment, qui donne lieu à une controverse autour du temps partiel choisi / temps partiel subi. Nous y reviendrons.

définition de la qualité de l'emploi et à la proposition d'une méthode d'analyse de cette qualité.

Une fois posée une approche de la qualité de l'emploi, le deuxième axe en propose une application empirique au champ des services à la personne. Considérant que ce champ est hétérogène, un certain nombre d'hypothèses émergent de la littérature quant aux facteurs d'hétérogénéité relatifs à la qualité des emplois. Deux facteurs déterminants sont régulièrement pointés, leur influence sur la qualité des emplois faisant débat : le type de fonctions exercées d'une part, et le mode d'exercice et le type d'employeur d'autre part (Labruyère, 1996 ; Causse *et al.*, 1998 ; Dussuet, 2005 ; Devetter, 2008 ; CERC, 2008 ; Devetter *et al.*, 2009). Sur le premier facteur, des recherches interrogent l'impact du type de fonctions exercées dans les services à la personne, qui vont de l'« aide à domicile » auprès de personnes fragiles à l'« entretien du domicile » de personnes non fragiles, sur la reconnaissance associée au travail et sur la qualité des emplois. Elles explorent aussi, dans une perspective plus dynamique, les possibilités d'amélioration de cette qualité. Si la frontière entre les deux est floue, il reste qu'elle joue, selon les auteurs, sur la reconnaissance sociale et les conditions d'emploi. Le second facteur est lié à la diversité des modes d'exercice dans ce champ. On en distingue trois grandes catégories. Dans l'emploi direct, également appelé gré à gré, les salariées sont employées directement par un particulier employeur sans passer par une organisation de services à la personne : le bénéficiaire du service et l'employeur de l'intervenante sont une seule et même personne. Dans l'emploi prestataire, les salariées sont employées par une organisation qui fournit une prestation de service aux bénéficiaires : l'utilisateur n'est pas l'employeur de l'intervenante. Enfin, dans l'emploi dit mandataire, les intervenantes sont employées par le particulier bénéficiaire du service, mais une organisation mandataire joue un rôle d'intermédiaire et aide le particulier dans son rôle d'employeur : celui-ci confie une partie de ses fonctions (démarches administratives, recrutement...) à une organisation tierce, tout en conservant la responsabilité liée au statut d'employeur. À cette classification en modes d'exercice¹⁰ s'ajoute une pluralité de types d'employeurs, en fonction de leur statut juridique : les particuliers employeurs (pour l'emploi direct et mandataire), et les

¹⁰ Bien que le terme « mode d'exercice » (parfois également « modalité d'exercice ») ne soit pas une terminologie stabilisée pour désigner ces différences de statut, nous l'utiliserons toujours dans ce sens précis. Nous parlerons également dans le même sens de « mode / modalité d'emploi ». Cela permet d'éviter les termes qui nous semblent porter davantage à confusion tels que « statut d'emploi », qui renvoie dans les catégories usuelles plutôt à la distinction salarié / non salarié (et, au sein des salariés, à la distinction privé / public), ou « forme d'emploi » qui renvoie plus aux caractéristiques de l'emploi qu'à son statut. C'est également la terminologie privilégiée par la Drees dans ses publications sur les intervenantes au domicile des personnes fragiles (Marquier, 2010a ; 2010c).

différents types d'organisations prestataires et mandataires : associations, organisations publiques (principalement les centres communaux d'action sociale, CCAS) et entreprises privées à but lucratif. Cette pluralité de modes d'exercice et de types d'employeur, qui encastre le rapport salarial dans des conventions collectives différentes, a des conséquences marquées sur les emplois concernés. Notre recherche s'inscrit donc de fait dans ces débats récurrents au sein des services à la personne. Ils sont particulièrement vifs car ils touchent à la définition de modèles sociaux d'emploi et ont des conséquences en termes de pistes d'amélioration de la qualité des emplois.

Le troisième axe, étudié conjointement à l'identification de ces « lignes de démarcation » au sein des emplois de services à la personne, concerne les *déterminants* de ces différences, et, dans une vision dynamique, les *ressorts* de la qualité de l'emploi dans ce champ d'activité. Dans la perspective qui est la nôtre, il s'agit moins de rechercher des « lois » (au sens des lois physiques) qui détermineraient la qualité des emplois mais bien plus, dans un champ d'activité donné, d'analyser comment se forme la qualité des emplois ou plutôt les différentes formes de qualité d'emploi, et les conventions qui les sous-tendent. Cette problématique s'inscrit notamment dans les questionnements traditionnels de la détermination de la hiérarchie des rémunérations au sein d'un système d'emploi, ici élargie au-delà des seuls salaires pour inclure la stabilité de l'emploi ou encore les conditions de travail. Différents angles d'analyse peuvent être mobilisés pour étudier les mécanismes qui participent à la construction sociale de la qualité des emplois de services à la personne : approche par les théories du genre (Maruani, 1998 ; Laufer *et al.*, 2003 ; Dussuet, 2002, 2009, sur le genre de l'emploi de proximité), par la segmentation (Doeringer et Piore, 1971 ; Michon, 2007 ; Lamotte et Puissant, 2010, pour une application au secteur de l'aide à domicile), par le « *dirty work* » (Hughes, 1951, 1962 ; Anderson, 2000)... Par l'angle particulier qu'il privilégie, chacun apporte des éclairages qui se complètent et se croisent sur les déterminants de la qualité des emplois. Nous accorderons dans cette thèse une place centrale aux régulations publiques et professionnelles, et à leur construction historique : en élaborant des règles et des normes, qui deviennent des ressources et des contraintes pour les acteurs, elles contribuent à la fois à construire les professions et à façonner la qualité des emplois (Caroli et Gautié, 2009).

2. La démarche de la thèse

La thèse est construite autour de deux grandes perspectives, étroitement liées. La première est celle de la construction historique et sociale des professions et de son inscription des régulations publiques et professionnelles, et la seconde celle de l'analyse de la qualité des emplois.

Un premier temps est donc consacré à l'étude de la construction historique des professions d'aide à domicile et d'employés de maison. Dans la perspective institutionnaliste dans laquelle nous nous inscrivons (voir *infra*), la compréhension de l'objet passe par une objectivation de la façon dont il s'est historiquement construit. Cette construction n'est pas linéaire ; elle n'est pas le fruit d'un processus continu et univoque. La construction de ces professions et de leurs caractéristiques en termes de qualité(s) d'emploi a été portée par différents acteurs collectifs, en premier lieu syndicaux et patronaux, et par les pouvoirs publics, puisque ces deux professions ont été l'objet de politiques publiques ciblées. C'est pourquoi l'analyse historique ne peut faire l'impasse sur l'histoire des régulations publiques et celle des acteurs collectifs.

Ces acteurs collectifs ont construit progressivement les cadres au sein desquels sont négociées les conditions d'emploi et de travail dans ces deux professions. Il s'agit notamment des branches professionnelles, au sein desquelles sont négociées les conventions collectives. Au sein des services à la personne, trois branches professionnelles coexistent : la branche des associations d'aide à domicile (BAD), la branche des salariés de particulier employeur et la branche des entreprises privées de services à la personne. L'analyse des régulations se poursuit donc par l'étude de la structuration historique des relations professionnelles. Un élément central de la structuration des relations professionnelles réside dans la construction des champs d'application des conventions collectives (que nous nommerons champs conventionnels), qui forment les *périmètres* au sein desquels sont négociées ces règles. Loin d'être des constructions naturelles ou techniques, ces périmètres font eux-mêmes l'objet de négociations, et parfois de remises en cause. Ces négociations font intervenir à la fois les représentants des employeurs et des salariés des activités considérées, les représentants des champs conventionnels proches et potentiellement concernés par un changement dans la branche considérée, et enfin l'État, qui, par différents canaux, conditionne les décisions, impulse des changements, tranche les éventuels conflits entre branches. Ces négociations autour des périmètres sont porteuses d'enjeux forts pour les acteurs collectifs, à la fois en termes d'identité professionnelle, d'existence institutionnelle ou encore de régulation d'un

marché de plus en plus concurrentiel. Les justifications de ces « frontières » sont le plus souvent implicites. Elles ressortent plus explicitement dans les discours aux moments où elles sont remises en cause, qu'on peut appeler des moments de « critique » (au sens de Boltanski et Thévenot, 1991 ; Boltanski et Chiapello, 1999), que cette critique émane des autres champs conventionnels ou apparaisse suite à des changements législatifs. Les discours mobilisés pour justifier ces « frontières » entre branches sont particulièrement éclairants quant à la vision portée par ces acteurs de l'emploi, de ses particularités, de l'identité professionnelle. Cette vision a des incidences sur la construction des professions et les négociations des contenus des conventions collectives. Au final, elle participe à modeler les formes de qualité d'emploi.

L'analyse des régulations publiques et professionnelles aboutit ainsi à identifier différents enjeux, différentes problématiques, en termes de qualité des emplois dans les services à la personne. C'est à l'aune de ces enjeux que sont menées les investigations statistiques sur la qualité des emplois, qui constituent la deuxième perspective de notre démarche. Le travail mené dans le premier temps permet ainsi de fixer à la fois les hypothèses de recherche qui seront les nôtres dans la description des différentes formes de qualité de l'emploi dans les services à la personne, et la grille d'analyse de ces différentes qualités.

L'histoire des régulations, notamment publiques, dans le champ des services à la personne permet également de comprendre pourquoi et comment la question de la qualité de l'emploi dans les services à la personne se pose de manière marquante aujourd'hui. L'émergence de cette question de la qualité de l'emploi dans les services à la personne en France est en effet en partie liée à l'évolution des politiques publiques au cours des vingt dernières années, qui ont fortement mis l'accent sur l'emploi et la création d'emplois en « volume » dans ces activités. Elle est aussi à relier à l'émergence sur la scène internationale, européenne notamment, de la notion de *qualité d'emploi* à partir des années 2000 (Davoine, 2007a). Pour répondre à notre préoccupation d'analyser les caractéristiques des emplois de services à la personne, cette notion de qualité présente à nos yeux l'avantage déterminant d'être multidimensionnelle et d'englober différentes caractéristiques des emplois : rémunération en premier lieu, mais aussi sécurité de l'emploi, conditions de travail, conciliation vie privée - vie professionnelle selon les acceptions retenues. Elle est cependant également empreinte du contexte de sa naissance et de son développement notamment au sein des institutions européennes, qui induit une conception particulière du marché du travail et de l'emploi. Nous avons choisi de faire de cette notion de la qualité de l'emploi un objet de recherche à part entière. Nous montrons qu'elle est conventionnelle, et que les définitions (ou

plutôt les indicateurs) proposées par la Commission européenne ainsi que par d'autres organisations internationales, institutions qui marquent durablement ces concepts, reposent sur des conceptions différenciées de ce qu'est un « bon » emploi – voire, dans une certaine mesure, de ce qu'est un emploi.

À partir de cet examen des différentes manières d'aborder la qualité de l'emploi, nous présentons l'approche retenue dans la thèse, en explicitant clairement les choix méthodologiques qu'elle sous-tend. D'abord, l'objet qui est le nôtre (le champ des services à la personne) nécessite une approche sectorielle, et individuelle de manière à pouvoir traiter l'hétérogénéité au sein de ce champ. Or les indicateurs généralement proposés sont plutôt « macro », avec pour objectif la comparaison internationale. Ensuite, dans une perspective institutionnaliste, nous avons fait le choix d'une approche *objectivante* de la qualité de l'emploi, par opposition aux approches dites *subjectives*, en particulier celles qui mobilisent la « satisfaction » des individus comme unique ou principal indicateur de mesure de la qualité de l'emploi (Davoine, 2007a). Notre acception de la qualité de l'emploi englobe des dimensions relatives au rapport à *l'emploi*, en particulier la rémunération et la stabilité de l'emploi, et des dimensions liées au rapport au *travail*, et notamment, les conditions de travail et les ressources, individuelles et collectives, mobilisables pour réaliser le travail. Prenant au sérieux le collectif¹¹, notre approche de la qualité de l'emploi s'appuie sur les normes sociales sur le marché du travail, et accorde une place importante aux collectifs de travail, en tant que composante de la qualité de l'emploi – et pas seulement en tant que facteur ou levier pour son amélioration. Elle mobilise une référence à une « norme » de l'emploi en France et s'intéresse aux écarts à cette norme. Deux axes sont ainsi explorés. D'une part, une approche par les cumuls de contraintes cherche à repérer si les salariées des services à la personne cumulent les écarts à la norme dans plusieurs dimensions de la qualité des emplois, ou au contraire si l'on observe des formes de compensation. D'autre part, après avoir constaté l'hétérogénéité au sein des emplois de services à la personne, nous cherchons à identifier les différentes configurations de cumuls et de compensations, et à comprendre la façon dont elles se sont construites.

Nous l'avons évoqué plus haut, notre recherche s'inscrit dans les débats sociaux autour de l'impact de la profession exercée et du type d'employeur sur la qualité des emplois de services à la personne. Notre objectif ici n'est pas de comparer « la » qualité de l'emploi des

¹¹ Elle se situe donc d'emblée dans une épistémologie qui considère que le collectif est autre chose que la somme des parties.

aides à domicile et celle des employées de maison, ou celle des salariées de particulier employeur par rapport à celle des salariées prestataires, au sens où il s'agirait de déterminer laquelle est la meilleure, mais plutôt d'identifier les compromis sur lesquels reposent les différentes formes de qualité d'emploi. Ces compromis s'encastrent dans des régulations publiques et professionnelles, qui elles-mêmes s'inscrivent plus largement dans des représentations sociales de la valeur des activités réalisées, ou des tâches exercées, et des pénibilités qui leur sont associées.

Une fois définie notre approche de la qualité de l'emploi, nous l'appliquons statistiquement au champ des services à la personne en recourant à deux enquêtes nationales : l'Enquête emploi de l'Insee et l'enquête « Intervenants au domicile des personnes fragilisées » (IAD)¹². Cette analyse aboutit à différents résultats, en termes d'identification des cumuls de contraintes dans les deux professions analysées mais aussi d'hétérogénéité au sein des services à la personne. Il s'agit alors de décrire l'effet de différentes variables (par exemple le type d'employeur ou de fonctions exercées) sur les dimensions de la qualité de l'emploi et d'identifier différents *compromis* de qualité d'emploi. Ces compromis peuvent être analysés au travers des registres de justification sur lesquels ils s'appuient. Au-delà des moyennes, une importance particulière est accordée à la dispersion et à l'étendue des écarts entre les situations les plus favorables et les plus dégradées. Ces écarts à la norme et cette variabilité / inégalité des situations sont alors étudiés à l'aune de l'histoire des professions et des régulations publiques et professionnelles analysée en amont.

3. Cadre théorique et hypothèses de recherche

Nous nous inscrivons dans une perspective institutionnaliste, entendue dans un sens large et ouvert. Au sein de cette perspective, notre posture se veut socio-économique et s'appuie sur les apports des théories économiques conventionnalistes.

L'inscription dans une perspective institutionnaliste

Nous adoptons une perspective institutionnaliste dans le sens décrit par exemple par Hervé Charmettant et Michel Rocca (2010). Reprenant l'expression de Nicolas Postel (2007), ceux-ci posent un certain nombre de « points d'accord » que partagent les économistes qui se reconnaissent, au-delà de leurs différences, dans ce large courant de l'institutionnalisme. Le premier de ces points d'accord est d'insérer l'économie et son étude dans la société et dans les

¹² Une enquête nationale réalisée en 2008 spécifiquement auprès de ces salariés, voir *infra*.

liens qui la constituent, autrement dit de ne pas « couper les phénomènes économiques de leur environnement social et politique » (Convert *et al.*, 2008 : 4). En complément de ce principe fondateur, Hervé Charmettant et Michel Rocca identifient quatre éléments clés de l'institutionnalisme unifié, que nous rappelons ici, tout en pointant comment notre propre démarche a cherché à s'inscrire dans ces orientations.

Le premier est de proposer des analyses et des éléments de compréhension des problèmes économiques contemporains, en *contextualisant* toujours l'objet étudié : « ce qui est observé l'est dans un cadre géo-temporel donné, avec des problèmes posés au fonctionnement d'une société dans un "temps historique dynamique" (Lavoie, 2005) » (Charmettant et Rocca, 2010 : 2). La problématique que nous avons choisi de traiter répond à cette exigence de quête de compréhension des problèmes économiques contemporains. L'étude des emplois de services à la personne a des vertus heuristiques pour l'analyse plus large de l'évolution du salariat en France, en particulier du salariat féminin et de ses caractéristiques. L'analyse des emplois de services à la personne nécessite ainsi de les resituer au sein de l'évolution plus large de l'emploi et, en retour, ce travail « dit quelque chose » sur ces transformations globales. D'autre part, l'importance accordée à l'histoire (des activités, des professions, des régulations) traduit également la volonté d'inscrire notre questionnement dans un temps historique dynamique.

Le deuxième élément caractéristique d'une perspective institutionnaliste est de « constituer et [de] déboucher sur une économie politique et donc sur une certaine normativité », « au sens où des lignes d'action pour l'intervention politique sont explicitées (critiques, propositions, évaluation des alternatives) » (Charmettant et Rocca, 2010 : 3). Notre thèse ne s'est pas donnée comme ambition d'aller au bout d'une normativité assumée, par exemple au travers de propositions d'actions. Elle cherche néanmoins à identifier, dans une perspective dynamique, des freins et des leviers, en termes de régulation publique et professionnelle, pour l'amélioration des conditions d'emploi et de travail d'une partie non marginale du salariat du capitalisme contemporain.

Le troisième élément est de prendre en compte l'arrière-plan institutionnel de l'économie : « il existe toujours un arrière-plan institutionnel à l'économie, qui ne peut se désencastrer, et cet arrière-plan est mouvant y compris sous l'action des processus et des actions économiques » (Postel, 2007 : 95-96). La thèse fait ici une large place à l'analyse des régulations publiques et professionnelles dans lesquelles s'« encastrent » les emplois de services à la personne, et qui contribuent à les modeler (Caroli et Gautié, 2009). C'est un

premier niveau de cet arrière-plan institutionnel dont l'économiste doit veiller à tenir compte dans ses analyses. Ces régulations sociales, publiques, professionnelles, sont au fil du propos resituées dans des évolutions institutionnelles plus larges : celles des transformations de l'État social français et du rapport salarial, qui sont les deux institutions « structurelles » au sens de Postel (2007) qu'il faut prendre en compte dans ce cadre¹³. Celles-ci n'ont pas constitué un objet d'analyse à part entière, ce qui aurait dépassé le cadre de cette thèse, mais nous avons régulièrement essayé de resituer ce qui se passait dans le champ des services à la personne dans ces évolutions plus larges, afin d'éviter d'en faire une sorte d'objet flottant, en dehors du monde social dans lequel il s'inscrit¹⁴.

Enfin, le paradigme institutionnaliste considère que « l'analyse des normes, règles et institutions est une approche économique pertinente » (Charmettant et Rocca, 2010 : 3). L'approche adoptée ici accorde en effet une large place aux normes et aux règles, notamment celles relatives au travail, en mobilisant les apports théoriques de l'économie des conventions.

La mobilisation des théories économiques conventionnalistes

« L'économie des conventions désigne un courant de recherches économiques hétérodoxes qui mettent l'accent sur le rôle des règles et des normes sociales dans les pratiques économiques. » (Gadrey, 2004 : 42). Notre approche de la qualité de l'emploi dans les services à la personne accorde une importance particulière aux règles et aux normes, ainsi qu'aux conventions et aux principes de justification (Boltanski et Thévenot, 1991) qui les sous-tendent.

D'abord, lorsqu'on cherche à *décrire* et à analyser la qualité des emplois, on l'évalue par rapport à une *norme*, qui est de nature conventionnelle. L'approche de la qualité de l'emploi mobilisée dans la thèse s'appuie elle aussi sur une norme conventionnelle, qu'il s'agira de rendre explicite. L'observation concrète des caractéristiques des emplois montre qu'ils s'écartent, sur un certain nombre de dimensions, de cette norme, formant des « compromis » différenciés. Ces compromis reposent sur des représentations du *juste*, c'est-à-dire des registres de justification pluriels, qui accordent une place plus ou moins importante aux différents critères de qualité.

¹³ L'auteur distingue trois types d'institutions, hiérarchisées en fonction de leur niveau de généralité et de stabilité : les institutions fondamentales (propriété privée des moyens de production), structurelles (monnaie ; marché ; rapport salarial ; État) et enfin les institutions interprétatives, qui sont les règles et conventions.

¹⁴ Cet exercice, nécessaire, est loin d'avoir été évident, tant il est difficile, lorsqu'on s'attaque à ces questions à la fois complexes et larges, de savoir où s'arrêter... Cela pourra parfois donner l'impression d'un travail très, voire trop, minutieux.

Ensuite, nous accordons une place centrale aux règles, à la fois formelles, issues du droit du travail et de la négociation collective (conventions collectives notamment), mais également pour une part informelles. L'approche des relations professionnelles qui est adoptée se situe dans la perspective de la construction de règles collectives pour la qualité des emplois. Précisons. Dans le cadre de l'économie des conventions, les acteurs (individuels ou collectifs) agissent au sein de règles collectives. Ces règles encadrent leurs actions, même si elles ne les déterminent pas entièrement : les individus restent dotés d'une capacité d'action, d'une capacité d'interprétation de la règle et agissent en retour sur les règles, qu'ils participent à construire et à faire évoluer¹⁵. Ceci s'inscrit dans la conception de l'action comme action « située » (Chatel et Salais, 2005), ou « institutionnalisée » (Postel, 2007). Nous aurons l'occasion d'y revenir au cours des différents chapitres.

Qu'il s'agisse de celles relatives aux « normes » de l'emploi ou de celles sous-tendant les compromis concrets de qualité d'emploi, les conventions sont toujours plurielles et la convention dominante en cours peut être remise en cause. Mettre l'accent sur les conventions « comme normes et valeurs partagées » (Gadrey, 2004) n'exclut donc pas le conflit, et plus généralement la prise en compte des rapports de force sociaux : conflit entre conventions, entre représentations du « bien » ou de « ce qui vaut », entre des groupes sociaux notamment qui n'ont pas les mêmes intérêts, les mêmes représentations, et le même poids. « Une telle situation ne pose aucun problème théorique à l'économie des conventions. On peut même dire qu'elle correspond au cas général, qu'il s'agisse du cas de conventions fortement stabilisées, mais qui ont toujours leurs contestataires, ou, surtout, du cas de conventions émergentes ou de conventions mises en difficulté » (*ibid.* : 44). François Eymard-Duvernay évoque par exemple le « partage inégal de la capacité de valorisation » (Eymard-Duvernay, 2005 : 122) concernant la valorisation du travail, c'est-à-dire la détermination des salaires. La détermination et la hiérarchie des salaires sont des constructions collectives issues d'un certain nombre de règles de valorisation. Ces règles reflètent des conventions de ce qui est juste dans la hiérarchie des salaires. Or tous les groupes sociaux n'ont pas la même conception de cette justice, mais tous n'ont pas non plus le même poids pour négocier, voire imposer, leur convention.

¹⁵ « L'apport de l'économie des conventions est d'avoir mis l'accent sur la plasticité des institutions et traité en même temps de leur caractère prégnant et de leur nature évolutive. Les acteurs interviennent dans un paysage déjà structuré et le font évoluer » (Postel, 2007 : 105). Robert Salais et Michael Storper expriment cette idée ainsi : « la coordination entre les agents économiques exige un cadre commun, une référence extérieure préalable (...) mais, en même temps, ce cadre commun est construit (ou ressaisi) dans le cours de leur action, par les agents eux-mêmes » (Salais et Storper, 1993 : 48).

Cette démarche ne laisse donc pas de côté une analyse en termes de rapports de force sociaux, qui tient davantage au cadre de la théorie de la régulation. Dans ce cadre, « on met l'accent sur l'équilibre social que représente l'institution, qui forme un compromis entre deux logiques d'acteur, compromis s'appuyant sur leur force relative » (Postel, 2007 : 109). Notre travail sur les déterminants de la qualité de l'emploi dans les services à la personne est donc empreint de la question des rapports de force. C'est le cas, par exemple, lorsque l'on pense les déterminants de la qualité de l'emploi au travers de la force relative des femmes et de leur capacité de négociation dans la sphère professionnelle, ou plus largement dans la société, ou encore les rapports de force qui se nouent dans la négociation des conventions collectives, entre les organisations syndicales et les organisations employeurs (auxquels s'ajoute l'État sur certains segments du champ des services à la personne). Cette démarche n'est pas antinomique avec celle des tenants de l'école des conventions, même si les deux traditions de recherche sont différentes. Différents travaux ont pointé les apports mutuels de ces deux traditions théoriques (voir par exemple, parmi les tentatives les plus récentes, Bessis, 2008). En effet, chacune des conventions induit une hiérarchie sociale entre les travailleurs, et, selon la convention adoptée, ceux-ci sont plus ou moins bien placés dans cette hiérarchie. Mais comment se construit la convention ? La lecture par les rapports de domination constitue un réel éclairage mais ne suffit pas, car les conventions en place ne sont pas uniquement le fruit de rapports de domination : elles sont considérées comme justes et intégrées comme légitimes par les salariés eux-mêmes (Boltanski et Chiapello, 1999). C'est une condition nécessaire de l'engagement de ces derniers dans le travail.

Finalement, au-delà de leurs différences, ces deux cadres théoriques (conventionnaliste et régulationniste) s'inscrivent dans une posture méthodologique qui pense l'articulation du collectif et de l'action individuelle au-delà du holisme et de l'individualisme méthodologique, et qui est sans doute plus *compréhensive* qu'explicative : « Cette posture est propre aux sciences sociales. (...) C'est la signature d'une attitude institutionnaliste, et sans doute aussi d'une attitude que l'on qualifierait aujourd'hui de socio-économique : une attitude qui suppose que l'acteur ait du jeu et une place pour l'action » (Postel, 2007 : 110).

Une posture socio-économique, qui accorde une large place à l'empirie

Cette dernière remarque nous permet d'introduire le troisième pan de notre approche théorique. « La socio-économie n'est pas une discipline, c'est une façon de faire de l'économie en articulant les méthodes classiques de l'économie et certains outils empruntés à

d'autres sciences sociales (en premier lieu la sociologie et l'histoire). Cela permet de socialiser les "agents économiques" en les considérant comme des acteurs sociaux dont les comportements et les calculs s'inscrivent dans des règles, des institutions et des conventions » (Gadrey, 2003 : 3). La mobilisation des autres sciences sociales est, dans la démarche que nous avons adoptée, essentielle. Elle est essentielle pour comprendre comment se sont historiquement constituées les activités et les professions des services à la personne. Elle nécessite des éléments de compréhension issus de l'histoire, de la sociologie, mais également du droit, et notamment du droit du travail. Elle est également essentielle pour déconstruire les objets auxquels nous nous intéressons, en premier lieu les notions de « secteur » des services à la personne et de « qualité d'emploi ». Cela est lié à l'approche institutionnaliste adoptée : « le travail scientifique proprement dit ne repose pas ici sur l'identification, par l'étude logique, de relations de causalité qui émergent du travail logicomathématique, mais de l'étude sociohistorique des caractéristiques pertinentes de la situation étudiée » (Postel, 2011 : 12).

Mais une telle posture a engendré également un certain nombre de tensions au cours de la thèse. Ces tensions sont d'ordre méthodologique, théorique et épistémologique. Les écueils à éviter sont nombreux : notre démarche ne se veut pas simplement d'« édulcorer » ou d'« humaniser » un raisonnement économique standard en important par-ci par-là des analyses tirées de la sociologie, du droit ou de l'histoire. À l'inverse, contrairement à la tendance « impérialiste » de l'économie standard sur la sociologie notamment, mais aussi sur d'autres disciplines telles que la psychologie (voir sur ce point par exemple Gautié, 2007), il ne s'agit pas non plus de conceptualiser des phénomènes sociaux par la modélisation économique. Nous sommes pourtant convaincue qu'un phénomène économique ne peut pas être analysé en dehors de son inscription dans une société, dans des institutions et dans une histoire. Les approches sociologiques, historiques et juridiques mobilisées ici n'ont pas uniquement pour objectif de fournir un autre « éclairage » aux raisonnements produits. *Ils sont indispensables à la production de ces raisonnements.* Reste que, même dans cette démarche, et c'est le deuxième écueil, comment éviter de butiner d'une manière qui peut apparaître instrumentale auprès de différentes disciplines ? Enfin, en empruntant ce chemin, participe-t-on à la construction des connaissances dans la discipline économique ? Ou pour reprendre les termes de Convert *et al.* (2008 : 5) comment éviter de faire de la socio-économie « un concept fourre-tout, lieu d'accueil de chercheur en mal d'attaches solides à un paradigme » ? Nous nous sommes posé cette question tout au long de notre recherche. Si le doute a été constant, nous en sortons fermement convaincue de l'intérêt pour l'analyse

économique d'une démarche qui, si l'on retient les trois éléments du socle commun partagé par les socio-économistes esquissé par Convert *et al.* (2008 : 5), *i-* prenne au sérieux l'importance des institutions et des règles, *ii-* considère les acteurs économiques comme des acteurs à part entière, avec une réelle épaisseur éthico-politique, pensée, et non comme des agents maximisateurs sous contrainte, et enfin *iii-* cherche à ancrer ses analyses dans l'empirie et la compréhension des pratiques économiques concrètes. Cette démarche socio-économique est à la fois passionnante, extrêmement stimulante mais a exigé une remise en cause permanente. Nous espérons que nous aurons, au travers de cette thèse, évité au maximum ces écueils et respecté les exigences que requiert la posture socio-économique que nous avons choisi d'adopter.

Notre approche accorde également une place importante à l'empirie, ce qui est inhérent à notre posture socio-économique, dans laquelle « les données ne servent en effet pas seulement de validation / réfutation *ex post*, mais bel et bien de construction de représentations abstraites les plus proches possible de la réalité étudiée. Cela explique que les institutionnalistes apportent souvent un soin particulier à la construction des données, mobilisant à l'occasion des techniques de recherche empirique propres aux sciences sociales (enquêtes de terrain, entretiens, études de l'histoire, etc.). » (Postel, 2011 : 12). Nous avons donc mobilisé différents matériaux empiriques, présentés dans le détail *infra*. Le cœur de notre travail empirique est double et constitué d'une part de l'étude des statistiques nationales disponibles sur les métiers des services à la personne, et d'autre part d'une enquête réalisée auprès des négociateurs des différentes conventions collectives du champ. La richesse de ces matériaux nous a permis d'une part de décrire finement les différentes formes de qualité d'emploi dans ce champ, en en proposant une analyse au fil de la description empirique. D'autre part, il nous a permis de rapprocher ces éléments statistiques de l'élaboration des règles collectives, en particulier celles relatives aux conventions collectives de branche. Un pan a été plus particulièrement étudié, celui de la construction des branches elles-mêmes. Il faut rappeler ici que nous avons travaillé, dans cette enquête par entretiens, sur une matière « vivante » : les négociations sont un processus continu, et ce processus était, au moment où nous avons réalisé l'enquête, en plein bouleversement. La branche des entreprises privées de services à la personne était en construction, et des négociations étaient en cours autour d'une convention collective unifiée pour les associations d'aide à domicile. L'observation *in vivo* de la genèse d'un « secteur » au sens conventionnel du terme a constitué une opportunité, car ce sont lors des moments de bouleversement, qu'ils soient le fruit de la « critique » au sens de

Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991) ou d'une modification des régulations par exemple, qu'apparaissent le plus clairement dans les discours les principes de justification relatifs aux différentes conventions. Elle n'en pose pas moins un certain nombre de difficultés car l'objet de recherche est aussi sans cesse mouvant et en évolution.

4. Méthodologie empirique

La thèse s'appuie sur le plan de la méthodologie empirique sur un travail statistique à partir des bases de données disponibles au niveau national et d'une enquête par entretiens semi-directifs auprès des négociateurs des conventions collectives des différentes branches du champ des services à la personne. D'autres entretiens, réalisés dans le cadre de différentes recherches, sont également venus alimenter la réflexion, sans constituer un corpus à part entière.

L'étude statistique à partir d'enquêtes nationales

Le travail statistique a été mené sur deux enquêtes nationales. La première est l'Enquête emploi 2010 (les premiers traitements ont été réalisés au fur et à mesure de l'avancée des travaux sur les millésimes 2007 et 2008, puis mis à jour) et son complément conditions de travail de 2005. Même si elle présente des limites qui seront explicitées lors de la présentation des résultats, c'est l'enquête la plus détaillée sur les conditions d'emploi et de travail de l'ensemble des personnes en emploi en France (salariées et non salariées). La seconde enquête est une enquête spécifique et ponctuelle, intitulée « enquête auprès des intervenants au domicile de personnes fragilisées – IAD ». Cette enquête visait spécifiquement la description des caractéristiques et des conditions de travail de ces intervenantes. Elle a été réalisée en 2008 par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees), organe statistique rattaché aux ministères sanitaires et sociaux et ayant la charge de fournir des données statistiques et des analyses en lien avec les politiques sanitaires et sociales. Une exploitation de l'enquête IAD pour la Drees a été réalisée par l'équipe de l'Orseu¹⁶. Elle a donné lieu à la parution d'un rapport en 2012 (Messaoudi *et al.*, 2012), dont un certain nombre d'éléments de la thèse sont issus.

Pourquoi mobiliser deux enquêtes nationales ? Pour les mêmes raisons qui ont conduit la Drees à réaliser une enquête spécifique sur ces métiers : l'Enquête emploi pose un certain nombre de difficultés pour l'étude de ceux-ci, que la mobilisation de l'enquête IAD a permis

¹⁶ L'Orseu est un cabinet de conseil, recherche et formation en relations sociales situé à Lille, au sein duquel nous avons réalisé notre thèse dans le cadre d'une Convention industrielle de formation par la recherche (Cifre).

en partie de pallier. Ces deux enquêtes se sont donc révélées tout à fait complémentaires : la première rendant possible la comparaison avec le reste du salariat, notamment féminin, et la deuxième l'analyse fine de ces emplois grâce à une conception de l'enquête spécifique et adaptée à ces métiers. Et c'est bien en ce sens qu'elles ont été mobilisées.

Ce travail statistique a été envisagé dès le départ et mené tout au long des recherches comme un travail *complémentaire* aux, et *en interaction* directe avec, les recherches qualitatives existantes. Celles-ci ont été mobilisées de manière permanente, d'une part pour bâtir un certain nombre d'hypothèses et d'axes de recherche dans notre propre étude quantitative, et d'autre part comme éclairage pour interpréter, compléter, ou nuancer nos résultats statistiques. Enfin, un certain nombre d'entretiens exploratoires ont également été conduits auprès de salariées, d'employeurs et de représentant(e)s du personnel dans différents contextes de recherche (voir *infra*).

L'enquête par entretiens semi-directifs auprès des représentants des organisations syndicales et patronales

Notre deuxième axe de recherche empirique a eu pour objet l'étude des négociations de branche au sein des trois branches professionnelles présentes dans le champ des services à la personne. Une recherche a été réalisée dans cet objectif, au sein de l'Orseu et pour le Centre Henri Aigueperse-UNSA Éducation, avec le concours financier de l'Institut de recherches économiques et sociales (Ires). Il a donné lieu à la publication d'un rapport en 2011 (Lefebvre et Farvaque, 2011). Vingt-deux entretiens ont été réalisés entre octobre 2009 et août 2010 auprès de l'ensemble des négociateurs signataires, au sein des fédérations syndicales et des organisations patronales, des différentes conventions collectives concernées¹⁷. Ils ont tous été réalisés en face-à-face dans les locaux des organisations auxquelles les personnes étaient rattachées¹⁸. Il s'agit quasi-exclusivement des personnes qui ont mandat non seulement pour participer aux négociations mais également pour signer les textes négociés. S'y ajoutent (cas signalés par des astérisques dans le tableau) : trois responsables participant aux négociations dans différentes commissions mais n'étant pas signataires ; deux responsables confédérales ; la responsable du syndicat des particuliers employeurs (cette organisation n'était pas considérée comme représentative dans les négociations de la branche des salariés du particulier employeur au moment de l'entretien mais l'est devenue fin 2010).

¹⁷ Hormis deux personnes qui n'ont pas souhaité participer à l'enquête.

¹⁸ Une seule personne a été interviewée en dehors des locaux de son organisation pour des raisons pratiques.

Les personnes interrogées sont répertoriées dans le tableau 0.1, en précisant la branche professionnelle dans laquelle chaque personne négocie : branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, dite branche de l'aide à domicile (BAD), branche des entreprises de services à la personne (entreprises SP), et branche des salariés du particulier employeur (SPE). Par la suite, les extraits d'entretiens sont anonymisés : seules apparaissent l'appartenance à une organisation syndicale ou employeur et la branche professionnelle concernée.

Tableau 0.1. Récapitulatif des entretiens réalisés auprès des négociateurs des conventions collectives de branches

Organisme	Branche(s) professionnelle(s) concernée(s)
ORGANISATIONS SYNDICALES	
CFTC (<i>Confédération française des travailleurs chrétiens</i>)	BAD + Entreprises SP
CFTC (<i>Confédération française des travailleurs chrétiens</i>)	SPE
CFDT (<i>Confédération française démocratique du travail</i>)	SPE + Entreprises SP
CFDT (<i>Confédération française démocratique du travail</i>)	BAD
FO (<i>Force ouvrière</i>)	SPE + Entreprises SP
FO (<i>Force ouvrière</i>)	BAD
FO (<i>Force ouvrière</i>)	BAD**
CFE-CGC (<i>Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres</i>)	BAD
CGT (<i>Confédération générale du travail</i>)	BAD
CGT (<i>Confédération générale du travail</i>)	Confédération*
CGT (<i>Confédération générale du travail</i>)	SPE + Entreprises SP
UNSA (<i>Union nationale des syndicats autonomes</i>)	Confédération *
UNSA (<i>Union nationale des syndicats autonomes</i>)	BAD
ORGANISATIONS EMPLOYEURS	
Fedesap (<i>Fédération Française de Services à la Personne et de Proximité</i>)	Entreprises SP
FESP (<i>Fédération du Service aux Particuliers</i>)	Entreprises SP**
UNA (<i>Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles</i>)	BAD
ADMR ¹⁹	BAD
FNAAFP/CSF (<i>Fédération nationale des associations de l'aide familiale populaire – adhérent à la Confédération syndicale des familles</i>)	BAD
Adessa-Domicile	BAD
Fepem (<i>Fédération des particuliers employeurs de France</i>)	SPE
Fepem (<i>Fédération des particuliers employeurs de France</i>)	SPE**
Syndicat des particuliers employeurs ²⁰	SPE

* La personne interrogée ne participe pas directement aux négociations collectives

**La personne interrogée participe aux négociations dans différentes commissions, mais n'est pas la signataire.

Sigles : BAD : branche de l'aide à domicile ; Entreprises SP : branche des entreprises de services à la personne ; SPE : branche des salariés du particulier employeur.

Source : Auteur.

¹⁹ Initialement « Aide à Domicile en Milieu Rural », l'ADMR a abandonné en 1998 la déclinaison du sigle dans ses statuts pour se développer également en milieu urbain

²⁰ Au moment où nous avons réalisé l'entretien auprès du Syndicat des particuliers employeurs, rattaché à la fédération du service aux particuliers (FESP), il n'avait pas encore été reconnu comme représentatif dans le champ de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur et ne participait donc pas aux négociations de la branche. Il a été reconnu représentatif en décembre 2010 (cf. chapitre 2).

À cette enquête par entretiens s'ajoute un travail de recherche documentaire, mené en particulier à partir de circulaires internes aux fédérations syndicales CGT (circulaires de la fédération des organismes sociaux de 1993 à 2010 : « ça bouge dans les associations » ; « infos fédés », différentes circulaires d'information aux adhérents) et CFDT (circulaires de la fédération Santé-Sociaux de 1994 à 2009 : « Multiples »), des rapports d'activité de l'Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles (UNA) de 2003 à 2009, et enfin d'un certain nombre de textes juridiques : conventions collectives, accords collectifs de branche, arrêtés d'agrément et d'extension notamment.

L'objet que nous avons choisi ici d'étudier est en quelque sorte un objet « vivant » et en perpétuel mouvement. Il a connu beaucoup d'évolutions au cours de nos recherches, pendant la rédaction de la thèse, et continue à évoluer rapidement. La borne temporelle de notre analyse est donc importante. Elle se situe à la fin de l'année 2010, c'est-à-dire après la signature de la convention collective de branche de l'aide à domicile (signée en mai 2010 et entrée en application au 1^{er} janvier 2012) mais aussi avant celle de la convention collective des entreprises de services à la personne (intervenue en janvier 2012). Comme il est difficile d'ignorer les événements qui ont suivi, nous donnons des indications sur les évolutions intervenues au cours de l'année 2011 et au début de l'année 2012, mais elles ne constituent pas le cœur de la thèse. Afin de prendre en compte ces évolutions, deux entretiens téléphoniques plus courts ont été réalisés en particulier au cours du premier semestre 2011 auprès d'interlocuteurs de la CFTC et de l'UNA. Ces entretiens ont été plus factuels, avec pour objectif de mettre à jour les différents événements ayant eu lieu au cours du second semestre 2010 et du début d'année 2011. Les informations plus récentes sont issues de la presse spécialisée.

En complément de ces entretiens se situant à un niveau national et qui représentent le cœur et le socle de notre étude sur les relations professionnelles, nous avons réalisé un certain nombre d'entretiens à titre complémentaire à un niveau plus local. En effet, même si d'un point de vue méthodologique nous avons bâti notre réflexion principalement à partir de notre enquête auprès des responsables nationaux des différentes organisations patronales et syndicales, il est restrictif de n'étudier que l'échelon « macro ». Nous nous sommes donc intéressé, même de façon beaucoup moins approfondie, à ce qui se passait à un niveau plus local.

À un échelon « méso », un certain nombre de personnes appartenant à des organisations syndicales locales et œuvrant dans le champ des services à la personne ont été interrogées. La

mise en relation a été réalisée par le biais des contacts qui nous avaient été donnés par les responsables nationaux : les personnes interviewées dépendent donc de ces contacts qui nous ont été donnés et de leur disponibilité. Cinq personnes ont ainsi été interrogées entre août 2009 et juin 2010, appartenant aux organisations suivantes : Union départementale CGT du Nord (personne en charge d'une étude sur les services à la personne) ; Comité régional CGT du Nord-Pas-de-Calais (Responsable Emploi-Formation professionnelle) ; Antenne CGT des services à la personne à Paris ; CFDT (Développeuse CFDT pour les salariés de particuliers employeurs dans le Nord) ; FO (Secrétaire du syndicat départemental de l'action sociale du Nord - FO).

À un échelon « micro », deux directeurs d'associations ont été interrogés, ainsi que six représentantes du personnel dans quatre associations d'aide à domicile (dont deux pour lesquelles les directeurs ont aussi été interrogés) : trois déléguées syndicales (CGT, CFDT et FO) travaillant dans trois associations d'aide à domicile différentes dans le Nord ; deux déléguées du personnel et membres de comité d'entreprise syndiquées CFDT, travaillant dans la même association d'aide à domicile ; une ancienne déléguée syndicale FO (licenciée).

Sans être des éléments clefs de construction de notre analyse, ces entretiens ont participé à la conservation d'un ancrage dans la réalité sociale et professionnelle de la population étudiée, par la confrontation des résultats qui ressortaient de nos analyses aux réalités que nous renvoyaient les personnes interrogées.

Une série d'entretiens plus exploratoires menés dans le cadre de différentes recherches

Notre participation à un certain nombre de recherches, en particulier en Cifre à l'Orseu pendant trois années²¹, nous a permis de prendre part à d'autres enquêtes par entretiens, qui n'étaient pas construites directement dans le cadre de la thèse, mais qui nous ont fourni un certain nombre d'entretiens exploratoires et ont largement contribué à nourrir nos réflexions.

i. Des entretiens auprès d'employeurs et de représentants du personnel de différentes organisations de services à la personne

Au sein de l'Orseu d'abord, une étude a été réalisée en 2008 (en collaboration avec le Cabinet d'études HB Études&Conseil) pour la Maison de l'emploi du bassin de Lens-Liévin-Hénin-Carvin en vue de la mise en place d'un plan d'action en faveur des services à la personne. Une enquête a été menée auprès de 26 organisations de services à la personne situées dans le bassin d'emploi de Lens-Hénin (dans le département du Pas-de-Calais).

²¹ Mais aussi avec d'autres chercheurs travaillant sur le champ des services à la personne.

Réalisée au début de nos recherches de thèse, cette enquête menée par entretiens téléphoniques, sur la base d'une grille semi-ouverte portant sur les activités et les perspectives en termes d'emploi, peut être considérée comme exploratoire, et précieuse dans notre compréhension du champ et de ses enjeux. Seuls les employeurs étaient interrogés dans ce cadre. Complémentairement, nous avons participé à deux journées d'observation auprès de deux aides à domicile de la même association, qui nous ont permis de les suivre dans leur travail, et d'assister à deux réunions de droit d'expression.

Plus généralement, au long des trois années passées à l'Orseu, nous avons été amenée à travailler sur de nombreuses études où nous avons, à chaque fois que cela s'avérait possible, intégré des organisations de services à la personne au panel étudié, afin d'améliorer notre connaissance générale du champ. Au cours de la participation de l'Orseu à une étude pour la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (*Eurofound*) portant sur le dialogue social et les conditions de travail (Voss *et al.*, 2009), nous avons choisi d'intégrer une association d'aide à domicile dans le panel d'organisations interrogées. Cela a été l'occasion de mener deux entretiens croisés (entretiens téléphoniques de deux heures environ) avec la directrice des ressources humaines (DRH) et une salariée membre du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), également déléguée du personnel. Ces entretiens étaient menés sur la base de la même grille d'entretien, portant sur la structuration du dialogue social (instances représentatives du personnel présentes dans l'organisation, type de relations entre la direction et les représentants du personnel, etc.), les défis en termes de conditions de travail, le rôle et les limites du dialogue social dans la résolution des problèmes de conditions de travail. Enfin, au cours de la réalisation par l'Orseu d'un rapport sur le maintien dans l'emploi des seniors (Farvaque et Lefebvre, 2010), deux associations d'aide à domicile et une entreprise de services à la personne ont été intégrées à l'échantillon (entretiens réalisés en mars-avril 2010). Pour chacune de ces structures, un entretien a été réalisé auprès d'un membre de la direction et un autre auprès d'un représentant élu du personnel. Ils étaient interrogés selon une même grille d'entretien, qui portait sur le dialogue social dans l'organisation et plus précisément, étant donné le cadre de l'étude, sur la signature d'un accord d'entreprise ou d'un plan d'action relatif à l'emploi des seniors.

ii. Des entretiens auprès de particuliers ayant recours à une femme de ménage, principalement des particuliers employeurs

Enfin, nous avons participé à une recherche réalisée pour la Fédération des particuliers employeurs de France (Fepem) sur le recours à une femme de ménage (Devetter *et al.*,

2011a). Impulsée par l'Observatoire des particuliers employeurs, cette recherche portait sur les logiques de recours aux emplois de femmes de ménage à travers le prisme des pratiques des employeurs à domicile et des représentations sociales associées au rôle d'employeur à domicile. L'objet de la recherche englobait les personnes qui, sous différents statuts, faisaient appel à une tierce personne pour assurer tout ou partie de l'entretien de leur domicile contre rétribution financière : des particuliers employeurs, des clients de structures prestataires, des personnes qui recourent au travail au noir. Cette recherche a été l'occasion de réaliser huit entretiens auprès de personnes employant une femme de ménage (ou ayant recours à une structure prestataire pour du ménage à domicile), sur les 20 représentant l'échantillon de l'étude. Ces entretiens ont été réalisés en face à face en janvier-février 2009. Ils portaient sur les mobiles du recours à une femme de ménage, sur la définition du statut et du rôle d'employeur à domicile, sur les relations avec la salariée et enfin sur le coût et sur la connaissance de la Fepem.

Tableau 0.2. Récapitulatif des entretiens réalisés

Recherche (<i>équipe*</i> / <i>financeur</i>)	Acteurs interviewés	Nombre d'entretiens	Dates des entretiens
Recherche réalisée directement dans le cadre de la thèse, et qui en fournit le matériau principal			
Structuration des relations professionnelles dans les services à la personne (<i>Orseu / Ires</i>)	Négociateurs des conventions collectives	22 (face à face) (+11 acteurs syndicaux locaux)	Oct. 2009 - août 2010
Recherches réalisées dans le cadre de contrats d'études, apportant une série d'entretiens exploratoires ou complémentaires au corpus principal			
Étude sur les services à la personne dans le bassin d'emploi de Lens-Liévin-Hénin-Carvin (<i>Orseu / Maison de l'emploi</i>)	Directeurs-trices (ou membres de la direction) d'organisations de services à la personne du territoire : 10 associations ; 7 associations intermédiaires ; 6 entreprises privées ; 2 CCAS ; 1 caisse régionale de la sécurité sociale dans les mines	26 (téléphoniques) (+ 2 journées d'observation auprès de deux aides à domicile)	1 ^{er} trimestre 2008
Recherche sur les logiques de recours à une femme de ménage (<i>F.X. Devetter, M. Lefebvre et I. Puech / Fepem</i>)	Personnes ayant recours à une femme de ménage	8 (face à face) sur les 20 de l'échantillon de l'étude	Janvier- février 2009
Étude sur le dialogue social et les conditions de travail (<i>Orseu / Eurofound</i>)	La DRH et une déléguée du personnel (membre du CHSCT) d'une association d'aide à domicile	2 (téléphoniques)	1 ^{er} trimestre 2009
Rapport sur le maintien dans l'emploi des seniors (<i>Orseu / Ires</i>)	Un membre de la direction et un représentant du personnel, dans 3 organisations de services à la personne : 2 associations et 1 entreprise	6 (4 téléphoniques et 2 face à face)	Mars- avril 2010

* Équipe de recherche à laquelle nous étions rattachée et ayant réalisé l'étude en tout ou partie.

Source : Auteur

L'ensemble des entretiens réalisés a été un élément central de production d'effets de connaissances, d'effets d'intelligibilité, mais aussi, plus globalement un facteur de motivation

à la recherche. Que l'ensemble des acteurs interrogés dans le cadre de cette thèse soit à nouveau remerciés ici pour leur apport riche et irremplaçable.

5. Plan de la thèse

La première partie de la thèse pose le cadre analytique de la construction socio-historique des professions de services à la personne et des régulations publiques et professionnelles qui les structurent. Elle est composée de deux chapitres.

La première étape consiste à retracer la construction historique du champ des services à la personne et des groupes professionnels qui le composent, au regard des régulations publiques et de leur évolution. Ce retour historique, mené dans le **premier chapitre**, ne cherche pas à être exhaustif dans cette présentation de l'histoire des activités et des professions. Il ambitionne plutôt de mettre en évidence les points saillants de la construction sociale des activités d'aide à domicile et de services domestiques et des professions correspondantes. Ces activités sont toutes deux historiquement réalisées par des femmes, à titre gratuit, dans la sphère privée. Les conditions de leur délégation à l'extérieur de la sphère familiale ont été tout à fait différentes, de même que la trajectoire des métiers issus de cette délégation. Cette perspective historique inclut l'histoire des régulations publiques relatives à ces activités, mais aussi celle des acteurs collectifs (organisations d'employeurs et organisations syndicales), qui sont donc présentées simultanément. Ce chapitre pose ainsi un cadre qui vise à la fois à comprendre comment la question de la qualité de l'emploi dans les services à la personne s'ancre dans la trajectoire historique de ces professions, et qui amène déjà des éléments de compréhension des déterminants de la qualité de l'emploi, que sont la construction sociale des activités et celle de l'action publique.

Le **deuxième chapitre** est centré sur les relations professionnelles et la structuration historique des branches professionnelles du champ des services à la personne. S'il ambitionne de comprendre la construction des règles collectives de l'emploi au travers des relations professionnelles, il ne s'agit pas ici d'étudier le détail juridique des règles issues du droit du travail et des conventions collectives, mais plutôt la façon dont ces règles sont élaborées. Puisque ces relations professionnelles se nouent au sein de différentes branches professionnelles, nous étudions la construction du « cadre » ou du périmètre au sein duquel les négociations de branche sont menées, c'est-à-dire les champs conventionnels. La structuration de ces périmètres est porteuse d'enjeux forts, en termes d'identité professionnelle et collective, en termes de construction du marché des services à la personne,

et en termes de qualité d'emploi, que ce chapitre éclaire. Il propose enfin des pistes d'analyse de l'impact de la configuration actuelle des relations professionnelles sur la qualité des emplois de services à la personne, et plus largement sur les leviers et les freins des négociations collectives. Cela permet d'identifier des problématiques en termes de qualité d'emploi en partie spécifiques aux différentes branches professionnelles.

La première partie pose ainsi un premier grand cadrage, historique et social. L'étude de la construction des professions, des régulations publiques et des régulations professionnelles dans les services à la personne fournit ainsi le cadre d'analyse de la qualité des emplois et aboutit à la formulation d'un certain nombre d'hypothèses et de pistes de recherche en termes d'effets sur la qualité des emplois, qui seront traitées dans la seconde partie. Celle-ci est composée de trois chapitres²².

Le troisième chapitre explore la notion de qualité d'emploi et sa définition. Celle-ci étant à la fois multidimensionnelle et conventionnelle, nous proposons une grille de lecture des différents indicateurs de qualité d'emploi élaborés par les institutions les plus légitimes dans la production de ces indicateurs et dans la formation des jugements collectifs à leur égard : les organisations internationales. À la suite de cette analyse, nous présentons notre approche de la qualité de l'emploi, qui sera mobilisée pour analyser les emplois des services à la personne. Cette approche mobilise en particulier la référence à une *norme* de l'emploi en France, qu'il s'agira d'explicitier. Elle cherche également à visibiliser les cumuls de contraintes dans l'emploi et les compromis de qualité d'emploi.

Une fois posé ce deuxième grand cadrage, épistémologique et théorique, les deux chapitres suivants visent à décrire finement, à partir des statistiques nationales, la qualité des emplois dans les services à la personne. Le **quatrième chapitre** mobilise pour ce faire les données de l'Enquête emploi, qui présentent l'avantage de porter sur l'ensemble des emplois en France et de permettre une comparaison entre les emplois des services à la personne et les autres. Cette comparaison s'avère loin d'être aisée, car si cette enquête a l'avantage de poser les mêmes questions à tous les salariés, elle présente aussi l'inconvénient que ces questions et leurs modalités de réponse sont assez mal adaptées à des emplois « atypiques » comme ceux des services à la personne. Ce chapitre est ainsi également l'occasion de revenir à la fois sur le caractère atypique des emplois de ce champ, et sur l'inadaptation des enquêtes nationales aux formes émergentes – mais aujourd'hui fréquentes – de ces emplois dits atypiques (temps

²² Les deux parties ne comprennent pas le même nombre de chapitres. Nous avons privilégié ce qui nous apparaissait être pertinent au niveau analytique au détriment, peut-être, d'une symétrie quantitative.

partiels, fractionnés, multi-employeurs et multi-activité...). Cela permet d'amener une réflexion qui dépasse le seul champ des services à la personne mais qui en est une caractéristique marquante, à la fois sur la norme et l'écartement à la norme de l'emploi en France et sur les risques d'invisibilisation des contraintes spécifiques aux employées féminines non qualifiées (Gadrey *et al.*, 2003). Au-delà de la comparaison au reste du marché du travail, ce quatrième chapitre permet également de montrer l'importante hétérogénéité de la qualité des emplois de services à la personne, et d'esquisser des « lignes de démarcation » au sein de ce champ.

Afin de réduire l'hétérogénéité liée à l'étude simultanée de deux professions différentes dans le chapitre 4, le **cinquième chapitre** se centre sur les seules aides à domicile auprès de personnes fragilisées, en mobilisant l'enquête IAD. L'objectif n'est plus de comparer ces salariées au reste du marché du travail²³ – l'Enquête emploi, traitée dans le chapitre précédent, répond à cette attente –, mais d'affiner la description des compromis de qualité d'emploi esquissés au chapitre précédent. Cette enquête présente en effet l'avantage décisif d'être parfaitement adaptée à ce groupe professionnel et à ses spécificités, tant au niveau des catégories d'emploi, des types d'employeurs et de leur combinaison fréquente chez une même salariée, qu'au niveau des problématiques spécifiques à ces travailleuses. Il est ainsi possible d'analyser les différentes modalités d'emploi (emploi direct, prestataire, mandataire), les situations de multi-employeurs, les formes de pénibilité, physiques, psychologiques, temporelles, plus ou moins spécifiques à ce type de métiers. L'exploration statistique aboutit à la description de compromis différenciés de qualité d'emploi, au sein desquels le temps de travail et sa mesure jouent un rôle central. Ces compromis sont alors analysés au regard des régulations publiques et professionnelles dans lesquelles ils sont encastés.

²³ Il ne peut d'ailleurs plus l'être puisque l'enquête porte uniquement sur les aides à domicile.

Première partie :

Régulations publiques et professionnelles des emplois
de services à la personne

Introduction de la première partie

La première partie de cette thèse a pour objet de resituer les emplois de services à la personne dans les cadres historique et institutionnel dans lesquels ils s'inscrivent. Elle propose une mise en perspective du double point de vue de l'histoire des professions d'aide à domicile et d'employés de maison, et de celle des régulations publiques et professionnelles. Sans chercher à retracer l'ensemble de l'histoire des services à la personne, elle identifie les événements qui nous semblent marquants dans la formation de ces emplois, et dans la construction de leur qualité.

Dans le premier chapitre, la focale est mise sur la construction des professions et sur les régulations publiques. Dans ce champ fortement régulé, les politiques publiques sont structurantes dans l'évolution des professions. Dans le prolongement d'hypothèses défendues par Devetter *et al.* (2009), nous cherchons à montrer que les deux secteurs²⁴ que sont d'un côté l'aide à domicile et de l'autre les services domestiques ont suivi des trajectoires bien distinctes, et qu'ils ont été regroupés, à partir des années 1980 et sous l'impulsion d'une succession de politiques publiques, au sein d'un seul et même champ, celui des services à domicile puis des services à la personne. Il s'agit ainsi de retracer une histoire *comparative et conventionnelle* de ces deux professions, qui étudie leurs trajectoires parallèles et leur structuration autour de conventions distinctes, que leur regroupement « politique » ne suffit pas à rapprocher. L'étude de ce cheminement historique est indispensable à la compréhension de ce qui s'est joué et de ce qui se joue aujourd'hui dans l'évolution de ces groupes professionnels, et renseigne d'une manière ou d'une autre sur la construction de la qualité de ces emplois. Elle permet également de comprendre comment et pourquoi la problématique de la qualité de l'emploi et de leur « professionnalisation »²⁵ est devenue centrale dans ce champ d'activités.

L'utilisation de la notion de profession nécessite d'être précisée. Celle-ci fait débat au sein de la sociologie. Nous la définissons dans un premier temps comme « le résultat du processus de reconnaissance du "métier" entendu comme la maîtrise d'un ensemble

²⁴ Nous avons présenté dans l'introduction générale la distinction que nous opérons entre le « champ » des services à la personne et les « secteurs » de l'aide à domicile et des services domestiques.

²⁵ Selon l'angle sous lequel est considérée la professionnalisation, il peut s'agir plus précisément de la professionnalisation des emplois, des services ou des travailleurs. Nous y reviendrons *infra*.

d'aptitudes qui permet de répondre à un besoin donné » (Jany-Catrice *et al.*, 2009 : 78). Ce processus fait intervenir différents éléments tels que la mise en place de diplômes et de qualifications reconnues, la construction de régulations professionnelles propres, de dénominations spécifiques, qui participent à l'affirmation d'une identité particulière. Il peut se traduire par la création de catégories statistiques spécifiques qui reflètent l'autonomisation d'un groupe professionnel. Pour les professions liées aux politiques publiques, cette reconnaissance des professions passe également par des textes réglementaires, décrets, etc. qui participent à leur identification. Ce processus est loin d'être univoque : pas plus qu'il n'existe de définition universelle et consensuelle d'une profession, il ne semble pas exister un seul « chemin » de la construction des professions, à l'aune duquel il serait possible de « mesurer » l'état d'avancement d'un groupe professionnel (Demazière, 2009). Dans cette partie, notre objectif n'est donc pas de déterminer si les aides à domicile ou les employés de maison constituent des « professions » : ce n'est pas notre objet. Lorsque nous évoquons la « construction des professions », en particulier d'aide à domicile, nous ne cherchons pas à savoir si cette « professionnalisation » est aboutie ou non. En revanche, nous étudions les éléments (diplômes et formations, textes réglementaires, acteurs collectifs, catégories statistiques) qui ont au fil du temps participé (ou non) à la reconnaissance des métiers d'une part, et construit la distinction entre les aides à domicile et les employés de maison d'autre part. C'est en ce sens que nous parlons de construction des professions, ou, de manière indifférenciée, des groupes professionnels. En effet, notre approche s'apparente sans doute davantage à celle des « groupes professionnels », notion introduite dans la sociologie des professions pour élargir le champ d'analyse au-delà des professions établies (médecins, juristes...), aux groupes émergents ou plus éloignés d'une définition stricte et restrictive des professions (Demazière et Gadéa, 2009 ; Vezinat, 2010).

Le deuxième chapitre est centré sur les relations professionnelles. Comme nous l'avons évoqué en introduction générale, l'étude des relations professionnelles est un élément essentiel pour appréhender la construction de la qualité des emplois. Au sein des relations professionnelles se négocient collectivement les règles (entendues au sens de Chatel et Salais, 2005) et les protections collectives relatives aux emplois. Ces négociations collectives, et notamment les conventions collectives – au sens large – auxquelles elles aboutissent, contribuent ainsi fortement à façonner la qualité des emplois.

La construction de ces protections collectives se fait au moins à trois niveaux : celui de l'entreprise (ou, dans le cas particulier de l'emploi direct, du particulier employeur), celui de

la branche, en particulier au travers des conventions collectives de branche, et celui de l'État, par le biais notamment du droit du travail et de la protection sociale. La négociation inter-branche ne sera pas abordée. On pourrait également ajouter le niveau du dialogue social territorial, qui émerge sous différentes formes dans le domaine de l'aide à domicile²⁶, mais qui n'est pas étudié en tant que tel ici. Situait notre analyse au niveau des groupes professionnels, nous étudions en particulier le niveau de la branche et des conventions collectives en vigueur dans le champ des services à la personne. Les deux autres niveaux, de l'entreprise et de l'État, sont néanmoins abordés dans leurs interactions avec la négociation de branche. Concernant le niveau « micro » de la négociation locale, la capacité à construire des collectifs de travail au niveau des entreprises et des salariés de particuliers employeurs, la formation d'acteurs collectifs et d'organisations professionnelles, patronales et syndicales, ont des conséquences directes sur la constitution des branches et la négociation au sein de ces branches. Dans l'autre sens, de leur structuration dépend également l'application des règles négociées dans la branche. Concernant le niveau national, les régulations publiques au niveau de l'État mais aussi au niveau des collectivités territoriales, étudiées au chapitre 1, ont des interactions directes et indirectes avec les régulations professionnelles. Nous en décrirons les conséquences sur les négociations collectives, dans la lignée des travaux de Jean-Daniel Reynaud (1980) et de travaux plus spécifiques tels que ceux d'Arnaud Mias et de Marnix Dressen (Mias 2005 ; Dressen et Mias, 2008).

Ces deux premiers chapitres aboutissent à la définition d'un certain nombre de problématiques et d'hypothèses en termes de qualité d'emploi et à la construction d'un cadre d'analyse mobilisé ensuite dans les explorations statistiques menées dans la deuxième partie.

²⁶ Lamotte et Massit (2010).

Chapitre 1 -

La construction historique des emplois de services à la personne à l'aune des régulations publiques

La construction des professions d'aide à domicile et d'employé de maison, et la constitution progressive d'acteurs collectifs sont analysées dans ce premier chapitre à l'aune des politiques publiques qui ont développé et structuré ces activités. Ces deux éléments sont en effet indissociables, tant les relations entre construction et évolution des professions, des politiques publiques et des relations professionnelles sont imbriquées.

L'étude des régulations publiques dans ce champ d'activité – comme sans doute dans la plupart des cas – est complexe. Plusieurs niveaux de l'action publique sont impliqués, à la fois d'un point de vue « vertical » (plusieurs échelons étant concernés : État, collectivités territoriales) et « horizontal » (les politiques publiques étant à la fois des politiques sociales, économiques et d'emploi), ce qui engendre parfois des tensions, qu'il s'agit d'explicitier, entre des objectifs différents. À chaque échelon, les évolutions ne sont pas linéaires et on observe des tâtonnements, des avancées, des retours en arrière. Enfin et surtout, un hiatus peut exister entre les objectifs assignés à une politique publique, leur traduction dans les textes réglementaires, et leur application par les acteurs. L'approche en termes d'action publique « située » permet de prendre en compte cette complexité (Encadré 1.1).

Encadré 1.1. Les politiques publiques analysées au travers de l'action publique « située »

Notre grille d'analyse des politiques publiques s'inscrit dans l'approche conventionnaliste de l'« économie des dispositifs de l'action publique » développée par Chatel et Salais (2005). Cette démarche permet d'appréhender les politiques publiques sous l'angle de l'action publique dans ses différents niveaux et dans sa complexité. On repère au moins trois niveaux dans l'action publique : la formulation de la politique publique et de ses objectifs, sa traduction dans des dispositifs d'action publique et enfin la mise en œuvre de ces dispositifs. Le passage d'un niveau à l'autre n'est ni linéaire, ni mécanique, qu'il s'agisse de la traduction du principe de politique publique en dispositif concret, qui va faire l'objet de débats mêlant considérations techniques et orientations politiques, ou bien de la mise en œuvre des dispositifs d'action publique ainsi créés, qui « n'est pas assimilable à une application, mécanique et univoque, des intentions qui ont présidé au choix des règles. Elle tient davantage à un processus d'interprétation, de traduction locale et d'apprentissage. Ce processus appelle de la part des participants des jugements en situation sur les problèmes à traiter » (Chatel et Salais, 2005 : 11). C'est en ce sens que l'action publique est dite « située ». Ceci suppose une conception particulière de la règle et de son articulation avec l'action, qui a été abordée dans l'introduction générale de la thèse : la règle encadre l'action, mais ne la détermine pas, et en retour l'action contribue à façonner la règle. Nous nous attacherons donc à appréhender les politiques publiques du champ des services à la personne dans leurs principes, dans leurs traductions en dispositifs et dans leur mise en œuvre concrète, en articulant à la fois l'inscription des acteurs dans les dispositifs et les référentiels qui « informent » l'action, et leurs marges de manœuvre (Chatel et Salais, 2005 : 15). Prenons un exemple. La construction d'une politique publique d'aide aux personnes âgées dépendantes se base sur un certain type de référentiel (Jobert et Muller, 1987), qui dépend de la représentation de la classe politique et/ou de la société de la vieillesse et de la dépendance, de la place des personnes âgées dans la société, de la façon dont doivent être organisés les services sociaux, etc. Elle donne lieu à des dispositifs de type allocation personnalisée à l'autonomie (APA), qui ne traduisent qu'imparfaitement les principes énoncés en amont, et qui, en aval, se concrétisent par une mise en œuvre différenciée notamment selon les départements.

L'intérêt est donc de dépasser l'analyse des seuls objectifs de l'action publique, ses finalités, et les discours qui les portent, pour étudier comment ils se traduisent concrètement dans des dispositifs ou des instruments. L'approche par les instruments de l'action publique (Encadré 1.2), mobilisée de manière complémentaire, part du principe que l'action publique « est un espace sociopolitique construit autant par des techniques et des instruments que par des finalités, des contenus et des projets d'acteur. La notion d'instrument d'action publique permet de dépasser les approches fonctionnalistes qui s'intéressent avant tout aux objectifs des politiques publiques, pour envisager l'action publique sous l'angle des instruments qui structurent ses programmes. C'est en quelque sorte un travail de déconstruction *via* les instruments. » (Lascoumes et Le Galès, 2005 : 12-13).

Encadré 1.2. L'approche par les instruments de l'action publique

Pour analyser les dispositifs d'action publique et leur mise en œuvre, d'autres auteurs proposent, dans une logique proche, d'accorder une attention importante aux « instruments de l'action publique » (Lascoumes et Le Galès, 2005). Nous nous appuyons sur deux idées force développées par ces auteurs pour compléter notre cadre interprétatif. Premièrement, les instruments de l'action publique et les choix en termes d'instruments révèlent des choix politiques plus larges, qu'il convient d'identifier et de révéler, ou de visibiliser. Ainsi, il ne s'agit pas seulement d'analyser comment le principe d'une politique publique se traduit, plus ou moins fidèlement et complètement, dans un dispositif mais également, en renversant en quelque sorte le sens de l'observation, d'observer les dispositifs (ou instruments) eux-mêmes pour comprendre quelle est la logique de la politique publique qui se cache derrière des choix souvent présentés comme techniques. En effet, les choix politiques et les débats que ces choix pourraient susciter sont parfois évacués au profit de consensus plus faciles à trouver autour d'instruments dont les atours techniques leur confèrent une sorte de neutralité axiologique. Pour autant, ces instruments ne sont jamais neutres et peuvent être étudiés comme des « traceurs », des « analyseurs des changements ». Pour reprendre l'exemple de l'APA, qui sera présenté dans ce premier chapitre, l'obligation faite aux départements de laisser le libre choix du prestataire à la personne aidée est, certes, appliquée différemment selon les départements (l'action n'est pas la stricte application de la règle), mais traduit une vision politique particulière de ce que doit ou devrait être le secteur de l'aide à domicile : un secteur économique concurrentiel. « Le type d'instrument retenu, les propriétés de celui-ci et les justifications de ces choix nous semblent souvent plus révélateurs que les exposés des motifs et les rationalisations discursives ultérieures. » (Lascoumes et Le Galès, 2005 : 28). La deuxième idée forte que nous retenons de l'approche par les instruments de l'action publique est que les instruments produisent leurs effets propres, et notamment au travers de trois effets : 1. l'instrument crée des effets d'inertie, qui rend possible une résistance à des pressions extérieures ; 2. l'instrument produit une représentation spécifique de l'enjeu qu'il traite ; 3. l'instrument induit une problématisation particulière de l'enjeu.

L'analyse des régulations publiques s'inscrit donc dans cette double approche autour de l'action publique située et des instruments de l'action publique. Ce choix méthodologique peut rendre à certains moments l'exposé un peu long voire fastidieux : « décortiquer » les dispositifs techniques de l'action publique s'avère parfois rebutant. Nous avons cependant souhaité conserver, dans ce chapitre, un maximum de détails techniques sur ces dispositifs, afin d'appuyer notre analyse en termes de référentiels (Jobert et Muller, 1987) et de mode de régulation sur ces dispositifs concrets.

Ce chapitre est constitué de deux sections qui reprennent, sur un plan chronologique, deux grandes périodes dans la construction historique des secteurs et des professions de services à la personne. La première décrit la façon dont se sont construits, de manière parallèle voire *a priori* « étanche », les deux secteurs de l'aide à domicile auprès des personnes fragilisées et des services domestiques, principalement depuis le début du XX^e siècle et jusqu'au début des années 1980. Elle s'intéresse en particulier à la construction des acteurs collectifs et des régulations professionnelles. La deuxième section, centrée sur les années post-1980, accorde une place plus importante à l'analyse des politiques publiques et de

leurs instruments. Elle montre comment les politiques publiques se sont progressivement centrées sur l'objectif de création d'emplois, ce qui pose aujourd'hui la question de l'évaluation de ces créations d'emploi, sur un plan quantitatif et qualitatif. Cette question est généralement abordée par la comptabilisation controversée du nombre d'emplois créés, et par la non moins controversée notion de « professionnalisation », autour de laquelle les débats se sont cristallisés à partir des années 2000.

Section 1 - La construction de deux secteurs distincts jusqu'aux années 1980

Le champ des services à la personne est aujourd'hui composé d'activités et de professions issues de deux secteurs distincts, et qui ont suivi des trajectoires historiques et des logiques de développement très différentes : l'aide à domicile (1.1) et les employés de maison (1.2). Nous cherchons à montrer dans cette section que la séparation entre ces deux champs était jusque dans les années 1980 relativement « étanche », dans le sens où les processus de construction et les évolutions étaient distincts et « parallèles ». Historiquement, les deux professions d'aide à domicile et d'employé de maison ne sont pas pensées simultanément : elles relèvent de processus de construction différents, d'initiative d'acteurs et d'institutions différentes, et renvoient à des problématiques de politique publique différentes (l'aide à domicile renvoyant à la préoccupation de l'aide à apporter aux personnes âgées, les employés de maison davantage à la lutte contre le travail au noir).

À partir d'une analyse des grands contrastes entre ces deux secteurs, nous montrerons que la distinction entre les deux activités se situe moins dans les tâches réalisées que dans les logiques d'action qui les sous-tendent et dans la construction des professions. Autrement dit, ce sont moins des différences substantielles que des différences symboliques, qui forgent l'identité et les représentations du secteur. Le résultat n'est cependant jamais « monolithique » : si des conventions ou des « mondes » (au sens de Boltanski et Thévenot, 1991) prédominent, ils ne sont pas uniques. Nous verrons ainsi dans un troisième point que certaines tâches, voire certaines valeurs ou principes d'action peuvent se retrouver dans les deux secteurs (1.3). La compréhension de la complexité des différences et des croisements est indispensable pour comprendre les enjeux actuels de la « professionnalisation » de ces emplois. En effet, la professionnalisation dans l'aide à domicile (au sens de la construction des professions) se fait en partie par opposition au métier de femme de ménage. Mais elle se

heurte à l'apparente similarité des tâches concrètes exercées dans les deux cas. Cette « perméabilité » est présente de manière sous-jacente avant les années 1980, mais les conventions dominantes sont claires. Les années 1980 vont voir se mettre en place des dispositifs qui vont alimenter le brouillage entre les deux professions : c'est ce que nous proposons d'étudier dans la deuxième section.

Nous nous sommes basé sur les travaux de chercheurs de différentes disciplines afin de retracer cette histoire *conventionnelle* et *comparative* de ces deux champs d'activité. Les travaux qui constituent la base principale de la première partie de ce chapitre sont, dans le domaine juridique, ceux de Géraldine Laforge (2003), qui nous ont apporté un ensemble à la fois extrêmement riche et précis d'éléments sur la construction du droit dans les « emplois familiaux », qui incluent les aides à domicile et les employés de maison, jusqu'au début des années 2000. Les travaux de l'historienne Jacqueline Martin-Huan et de la philosophe Geneviève Fraisse viennent compléter cette histoire « juridique » par des éléments de l'histoire « sociale » des domestiques puis des employés de maison. Les écrits d'Annie Dussuet, Dominique Loiseau, et Emmanuelle Puissant (respectivement sociologues et économiste) nous ont permis d'appréhender l'histoire des professions d'aide à domicile et de leurs employeurs historiques, les associations d'aide à domicile, de même que ceux de Laurent Fraisse et Laurent Gardin, également spécialistes de l'évolution des politiques publiques et des organisations de l'économie sociale et solidaire dans ce champ. Cette démarche basée sur des recherches existantes (et non sur un travail d'archives de première main), mais aussi la façon dont les deux secteurs se sont construits historiquement, ont pour conséquence que les analyses relatives aux deux professions ne se situent pas exactement au même niveau. Celle qui concerne les aides à domicile est davantage centrée sur la construction d'une profession, qui inclut l'histoire des associations, de la professionnalisation des travailleuses de l'aide à domicile, et des politiques publiques et les régulations. L'histoire des employés de maison que nous retraçons se situe davantage au niveau de la régulation de ces professions, avec la naissance des acteurs collectifs (syndicats et organisations employeurs) et l'application du droit du travail. En un sens, on est d'un côté plutôt sur l'histoire de la mise en place d'une catégorie de services d'action sociale, qui implique la constitution d'un groupe professionnel apte à y répondre, et de l'autre sur l'histoire de l'émergence du droit du travail pour une catégorie de travailleurs qui préexistait à cette formalisation par la législation du travail.

Trois niveaux d'analyse s'articulent donc au sein de ces deux premiers points, en recourant à des niveaux d'approfondissement différents (liés à la disponibilité ou à notre connaissance des travaux sur le sujet) : l'histoire des acteurs collectifs ; l'histoire des professions ; l'histoire des régulations publiques. Pour des raisons de clarté dans la présentation, et bien qu'ils soient étroitement liés, ces différents points sont traités séparément.

1.1. L'aide à domicile jusque dans les années 1980 : la structuration d'une profession au travers des organisations associatives et de la mise en place des politiques sociales

L'activité d'aide à domicile s'est organisée au sein de services associatifs dès la première moitié du XX^e siècle. D'abord centrés sur des besoins identifiés dans les familles, ces services associatifs ont, après la Seconde Guerre mondiale et surtout dans les années 1960, développé des services aux personnes âgées, soutenus par des financements publics. Ces financements s'inscrivent dans le cadre de la mise en place de la sécurité sociale et de l'État social (Gardin, 2008). Des professions se structurent, qui voient le jour successivement : les travailleuses familiales (aujourd'hui techniciennes de l'intervention sociale et familiale, TISF), les aides ménagères puis les auxiliaires de vie.

1.1.1. La constitution des premières associations et leur regroupement en fédérations

L'existence des associations d'aide à domicile a précédé la mise en œuvre des politiques sociales : les premières associations d'aide à domicile apparaissent dès le début du XX^e siècle. Elles se sont progressivement structurées en fédérations nationales, qui ont historiquement contribué à la professionnalisation des aides à domicile – dans le double sens du passage du bénévolat à l'emploi salarié et de la formation et la reconnaissance en tant que professionnelles. Aujourd'hui, ce sont toujours ces fédérations, reconfigurées et renommées selon les différents regroupements et fusions qui structurent le champ de l'aide à domicile et notamment les relations professionnelles, sur lesquelles porte le deuxième chapitre de la thèse.

De nombreuses initiatives, basées à l'origine sur le bénévolat, et destinées à aider les familles populaires au quotidien, avaient vu le jour dès le XIX^e siècle. Par exemple, l'aide familiale à domicile des Petites Sœurs de l'Assomption est créée en 1865. Ce mouvement

avait pour objet de soigner les malades et d'assister les mères des milieux populaires dans les travaux ménagers (Dussuet et Loiseau, 2007). La loi de 1901 offrant par la suite un cadre juridique associatif, les premières associations, à proprement parler, d'aide aux familles voient le jour au début du XX^e siècle. Initialement issues pour la plupart de mouvements catholiques, ces associations vont par la suite se déconfectionnaliser. Cette création historique à partir de mouvements catholiques reste cependant patente au sein de ces associations, où s'entremêlent différents registres d'action, sur lesquels nous revenons *infra* (1.3).

En 1920, Henriette Viollet crée une première association Aide aux mères à Paris, qui a pour objet de « seconder les mères courageuses qui assument la tâche d'élever une nombreuse famille, en leur procurant l'aide effective de femmes dévouées, faisant avec elles, ou à leur place si leur santé les en empêche, toutes les besognes que comportent un ménage et les soins aux enfants. Cela sans faire de distinction entre les classes sociales, et dans le respect des consciences » (Fraisie et Gardin, 2012). Cette initiative est rapidement suivie avec la création d'autres associations du même type en France, basées sur des interventions bénévoles, dont l'objectif est d'utiliser les tâches de la vie quotidienne comme support d'une action éducative. Une fédération nationale regroupant les associations « Aide aux Mères »²⁷ est créée en 1927. Progressivement, ces associations vont élargir leur action vers les personnes âgées et en situation de handicap. La fédération Aide aux Mères changera d'ailleurs de nom en 1999 pour entériner l'élargissement de son champ d'action et deviendra la Fédération nationale d'aide et d'intervention à domicile (FNAID). Devenue depuis la fédération « A domicile » suite à sa fusion avec le réseau de soin à domicile (UNACSS) en 2005, puis « AdessaDomicile » après une nouvelle fusion avec la fédération Adessa en 2010²⁸, cette fédération fait partie des groupements d'employeurs associatifs qui structurent toujours aujourd'hui le champ de l'aide à domicile, et en particulier, pour ce qui nous concerne, les relations professionnelles et la négociation collective.

Parallèlement, le Mouvement populaire des familles (MPF) crée en 1945 les associations familiales ouvrières. Le MPF est historiquement issu de la Ligue ouvrière chrétienne (LOC). La LOC, créée au début des années 1930, regroupait d'anciens membres de la Jeunesse ouvrière chrétienne (JOC) qui souhaitent prolonger l'expérience des jocistes dans le cadre d'un mouvement familial. Elle se donnait pour objectif initial « l'éducation

²⁷ Fédération nationale des associations d'aide aux mères et aux familles à domicile (FNAAMFD)

²⁸ Source : Site Internet de la fédération AdessaDomicile, consulté le 17 juillet 2011.

chrétienne, l'entraide et la représentation des familles ouvrières » (Duriez et Nizey, 2002 : 11) et s'est transformée en MPF en 1941, se détachant progressivement de l'Église catholique.

Le MPF donne ensuite naissance en 1951 au Mouvement de libération du peuple (MLP) et à la Confédération syndicale des familles (CSF), qui regroupe les associations syndicales des familles (Dermenjian et Loiseau, 2005).

Au sein du MPF se créent différents services aux mères de familles en situation difficile (veuves, mari prisonnier de guerre), et en particulier les premières associations populaires de l'aide familiale (APAF). Ces associations se regrouperont au sein d'un organisme national autonome appelé la Fédération nationale des associations populaires de l'aide familiale (FNAPAF).

Fruit d'une scission au sein de la FNAPAF²⁹, la Fédération nationale des associations de l'aide familiale populaire (FNAAFP) est créée en 1954. Elle fédère des associations œuvrant dans le domaine de l'aide à domicile aux familles et aux personnes âgées. Elle est rattachée à la CSF³⁰.

Au début des années 1970, des membres de la FNAPAF choisissent de se consacrer au développement des services pour les personnes âgées défavorisées et constituent des associations d'aide à domicile aux retraités (ADAR). Les ADAR fondent alors une nouvelle fédération, la FNADAR (Fédération nationale d'aide à domicile aux retraités), tandis que la FNAPAF renforce quant à elle son engagement auprès des familles et se rebaptise en 1979, FNAFAD (Fédération nationale d'aide familiale à domicile)³¹.

Du côté des associations rurales, un processus similaire à celui opéré lors du passage de la LOC au MPF puis aux différentes fédérations d'aide à domicile s'opère dans le mouvement catholique rural. La Ligue agricole catholique (LAC), créée simultanément à la LOC avec les anciens membres de la Jeunesse agricole chrétienne (JAC), prend en 1941 le nom de Mouvement familial rural (MFR)³², au sein duquel se créent dès 1945 les premières ADMR (Associations d'aide à domicile en milieu rural) (Fraisie et Gardin, 2012). Les ADMR

²⁹ Source : « Gérer un service d'aide à domicile », extraits disponibles sur le site des Éditions Weka (Weka.fr).

³⁰ La CSF est aujourd'hui encore influente dans le secteur d'aide aux familles. La FNAAFP-CSF est actuellement l'une des quatre fédérations d'aide à domicile participant aux négociations de la branche de l'aide à domicile.

³¹ En 2001, la FNAFAD et la FNADAR se regroupent au sein d'une fédération baptisée Adessa, qui fusionne en 2010 avec A Domicile-Fédération nationale pour donner la fédération AdessaDomicile. Source : Site Internet de la fédération AdessaDomicile.

³² Tranvouez, 2005.

s'unissent au niveau national en 1946 en créant l'Union nationale des ADMR (UNADMR). L'UNADMR est toujours actuellement l'une des quatre principales fédérations d'aide à domicile, représentatives dans les négociations collectives. Centrées sur l'aide aux familles, les ADMR diversifient leur activité à partir de 1965 vers l'aide aux personnes âgées³³.

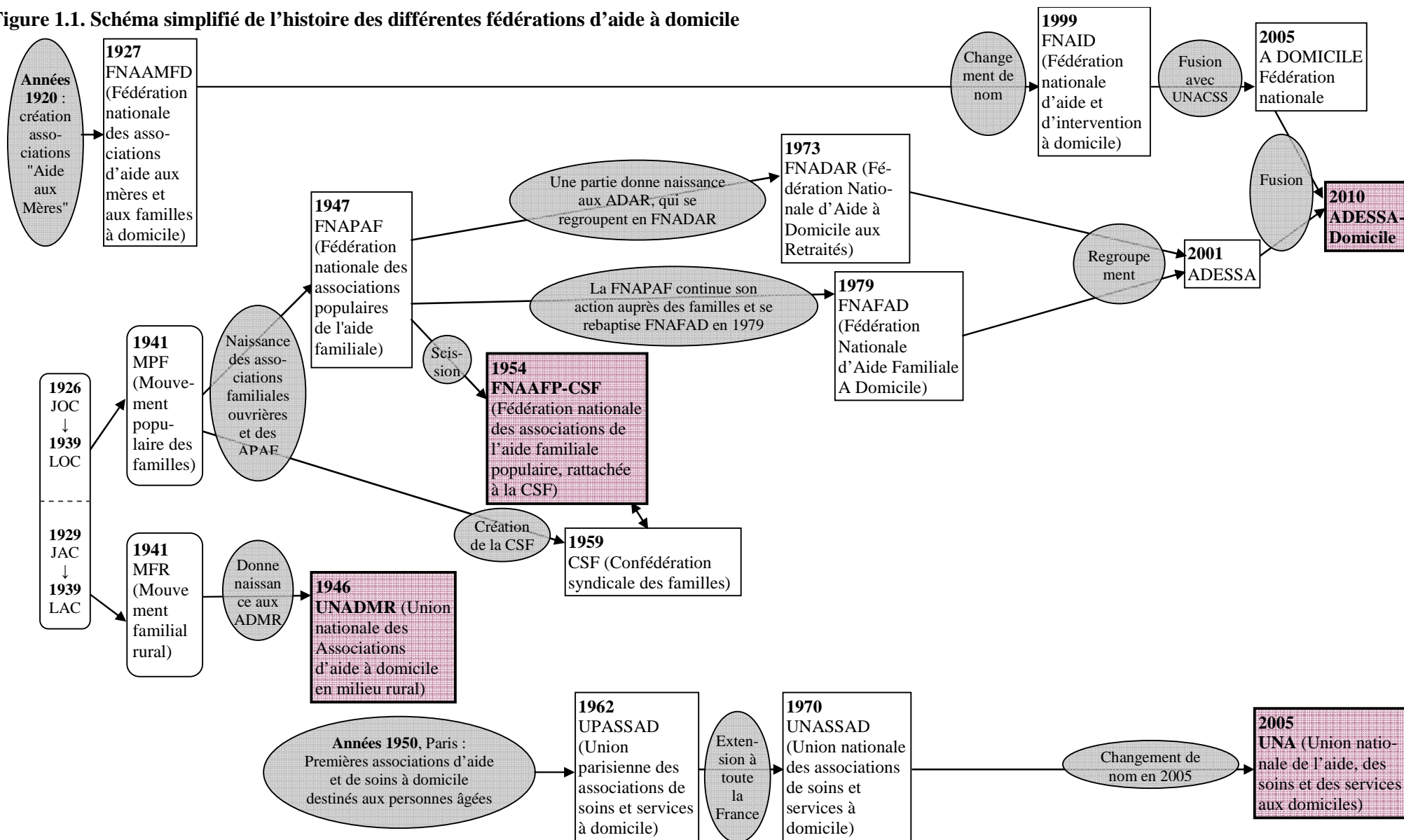
À Paris, dès les années 1950, naissent des services d'aide et de soins à domicile directement destinés aux personnes âgées, qui « prennent appui sur des dispensaires congréganistes, fréquentés par des personnes âgées qui représentent dans la capitale une tranche d'âge plus importante que dans la moyenne nationale » (Escalère et Malo, 2000 : 10). En 1962 est créée l'Union parisienne des associations de soins et services à domicile (UPASSAD), qui regroupe 22 associations et qui étendra rapidement son périmètre à l'ensemble de l'Ile de France, puis à la France en 1970, donnant naissance à l'Union nationale des associations de soins et services à domicile (UNASSAD)³⁴ (*ibid.*).

Le schéma ci-dessous, sans viser l'exhaustivité, synthétise les quelques éléments de l'histoire des fédérations d'aide à domicile évoqués ici (Figure 1.1).

³³ En 1998, l'ADMR abandonne dans ses statuts la déclinaison du sigle « Aide à domicile en milieu rural », afin de permettre son développement en milieu urbain (source : www.admr.org).

³⁴ L'Unassad prendra en 2005 le nom de UNA, Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles.

Figure 1.1. Schéma simplifié de l'histoire des différentes fédérations d'aide à domicile



Source : Auteur, à partir des informations issues des sites Internet des différentes fédérations.

Note de lecture : Les rectangles représentent les fédérations d'associations d'aide à domicile, en parme (encadré gras), les quatre fédérations du champ de l'aide à domicile sous leur appellation actuelle. Les ovales grisés indiquent la nature des évolutions. Les rectangles aux coins arrondis sont utilisés pour les mouvements plus larges.

Si ces différents mouvements n'inventent pas de toutes pièces ce type de services d'aide familiale (dans le sens où des initiatives préexistaient à cette structuration en fédérations), ils sont néanmoins à l'origine d'une conception et d'une organisation de ces services véritablement innovante, autour de l'idée d'un soutien par et pour les ouvrières démunies, permettant une transmission des savoirs au lieu d'une position d'assistanat. « Les associations constituent ainsi un compromis entre une sphère civique, visant la promotion de la classe ouvrière (le soutien à domicile se fait par et pour les ouvriers – les femmes d'ouvriers en l'occurrence), et une sphère domestique, visant un idéal de charité chrétienne, dans une relation fortement personnalisée. L'aidant fait don de sa personne et de son temps pour secourir des populations dans le besoin (Dussuet et Loiseau, *op. cit.*). » (Puissant, 2010 : 50). Nous y reviendrons *infra* (1.3).

L'aide aux familles était initialement largement majoritaire, en termes de quantité d'activité, et l'aide aux personnes âgées plus marginale : c'est donc autour des familles que les premières associations se sont structurées et développées. Dans les années 1950, les associations vont diversifier leurs activités pour prendre en charge les personnes âgées, pour lesquelles les solutions de l'époque en cas de dépendance passent le plus souvent par le placement en institution, et les services d'aide ménagère vont se développer (Ennuyer, 2006 : 48). Le financement de cette activité pouvait être assuré par l'aide sociale départementale (financée et distribuée par les Conseils généraux), puis par les caisses primaires d'assurance maladie avec lesquelles des conventions étaient passées.

Ces services apparaissent bien avant que l'État n'intervienne et ne les finance. Ils mobilisent différentes ressources financières pour pérenniser leur activité : participation des familles usagères, organisation de fêtes et tombolas, participation financière des caisses de compensation puis des caisses d'allocations familiales et des caisses maladies, parfois des communes (Fraisie et Gardin, 2012). Certains comités d'entreprises et quelques grandes entreprises apportent un financement pour les familles de leurs salariés (Duriez et Nizey, 2002). Ce n'est que par la suite que ces associations seront soutenues financièrement dans le cadre des politiques sociales, d'abord dans le cadre de politiques familiales et natalistes, dans le contexte démographique d'après-guerre (Puissant, 2010), puis de politiques à destination des personnes âgées qui se développent à partir des années 1960 suite aux préconisations du « Rapport Laroque » (cf. 1.1.2).

Ces associations deviendront parties prenantes de la construction des politiques sociales à destination des familles et des personnes âgées, à la fois en tant que prestataires de services et en participant à la définition des politiques sociales. En effet, « les associations n'ont pas été seulement le creuset de nouvelles activités de services, mais ont largement contribué à la définition des valeurs, des normes, des règles et des financements qui ont progressivement structuré le champ de l'aide à domicile » (Fraisie et Gardin, 2012). Ces politiques sociales vont soutenir le développement de l'activité dans l'aide à domicile, favoriser la croissance des emplois dans ce secteur d'activité et participer à la construction des différentes professions d'aide à domicile. Les fédérations d'associations que nous avons évoquées constituent dès lors à la fois les « têtes de réseaux » de ces associations et sont à ce titre un interlocuteur central³⁵ des pouvoirs publics dans la définition des politiques sociales concernées. Elles sont également les représentants des employeurs de l'aide à domicile, et donc les acteurs collectifs qui négocieront les conditions d'emploi et de travail des salariés³⁶.

Autre acteur historique de l'aide aux personnes âgées, les centres communaux d'action sociale (CCAS), à l'époque dénommés bureaux d'aide sociale (jusqu'aux années 1980), s'engagent dès les années 1960 dans l'aide aux personnes âgées démunies, à la fois au travers de la création de foyers mais aussi de services d'aide ménagère et de soins à domicile (Borderie, 2006). Au début des années 1960, certains bureaux d'aide sociale disposent de services d'aide ménagère qu'ils gèrent directement, mais ils sont rares : plus nombreux sont ceux qui passent des conventions avec d'autres organismes pour assurer les services d'aide ménagère à domicile (Haut Comité Consultatif de la Population et de la Famille, 1962 : 104). Les CCAS sont organisés depuis 1926 en une union nationale, aujourd'hui nommée UNCCAS (Union nationale des CCAS). Cette organisation a mené en 2011 une enquête auprès de ses adhérents disposant d'un service d'aide à domicile : parmi les répondants, les services d'aide à domicile les plus anciens ont été créés dans les années 1960 et la moitié ont été créés avant 1978 (UNCCAS, 2012 : 3).

1.1.2. La mise en place progressive des politiques sociales d'aide aux personnes âgées

Les associations ont donc été pionnières en défrichant des demandes sociales émergentes, en les objectivant et en les structurant par l'élaboration d'offres diverses (Laville

³⁵ même si ce rôle est remis en cause à partir des années 1980 (Fraisie et Gardin, 2012).

³⁶ Leurs positionnements dans les négociations collectives seront analysés dans la troisième partie de cette thèse.

et Nyssens, 2001 : 236). Elles ont expérimenté des formes de réponses à ces besoins non couverts – et jusque-là non exprimés, puisque la réponse se faisait dans le cadre domestique –. Elles ont également œuvré pour la reconnaissance institutionnelle de ces besoins, de l'action associative, et pour la solvabilisation par le financement public.

Ces demandes sociales seront progressivement soutenues par les pouvoirs publics et intégrées aux politiques sociales, dans le contexte de la mise en place après la Seconde Guerre mondiale de l'État social. Celui-ci s'est développé autour de trois axes principaux (Castel, 1995 : 603 et suiv.) : la garantie d'une protection sociale généralisée avec l'instauration de la Sécurité sociale, le pilotage et le soutien de l'économie et la recherche de compromis et la régulation des relations entre les « partenaires sociaux ». Dans ce contexte, l'aide aux familles, qui constitue au départ le cœur de l'activité des associations, sera fortement soutenue par les politiques publiques, aussi bien en termes de financement des associations que de reconnaissance des compétences et de la profession de travailleuse familiale (Puissant, 2010). Aujourd'hui, l'aide aux personnes âgées est devenue centrale aussi bien dans l'activité d'un grand nombre d'associations, dans la création d'emplois et dans les politiques publiques. Nous proposons de revenir ci-après sur la mise en place progressive de la politique sociale vis-à-vis des personnes âgées, en insistant sur le type de régulation instauré, qui va fortement évoluer après les années 1980 (cf. section 2).

Il n'existe pas à proprement parler de politique sociale envers les personnes âgées à domicile avant les années 1960. Jusqu'à cette période, c'est le recours à l'institution d'hébergement (l'hospice, selon les termes de l'époque) qui est privilégié, même si le débat entre maintien à domicile et hébergement des personnes âgées existait bien avant le XX^e siècle (Ennuyer, 2007). En 1953 est prévue pour la première fois officiellement la possibilité d'octroyer une aide à domicile pour les personnes âgées privées de ressources suffisantes³⁷. Cette prestation relève de l'aide sociale : elle est accordée sous conditions de ressources et dépend de l'état de santé des bénéficiaires. Elle est financée par les départements, avec la participation des communes et de l'État³⁸. Mais elle ne permet généralement pas aux

³⁷ Le décret n°53-1186 du 29 novembre 1953 prévoit que toute personne âgée de soixante-cinq ans privée de ressources suffisantes, peut bénéficier d'une aide à domicile ou d'un placement chez des particuliers ou dans un établissement (Laforge, 2003).

³⁸ « Les dépenses résultant, dans chaque département, de l'application des différentes formes d'aide sociale prévues aux chapitres 1^{er} à VIII du présent décret ont un caractère obligatoire. Elles sont inscrites en totalité au budget du département. L'État et les communes participent à ces dépenses ; leur contribution est portée en recettes au budget du département » (Article 60 du décret n°53-1186 du 29 novembre 1953). Les dispositions relatives à l'aide sociale aux personnes âgées sont inscrites au chapitre V.

personnes âgées, souvent pauvres, de rester à domicile (Laforge, 2003). L'aide à domicile aux personnes âgées est donc réalisée à l'initiative des associations, qui trouvent progressivement des financements auprès de l'aide sociale départementale des conseils généraux, puis des caisses primaires d'assurance maladie avec lesquelles elles passent des conventions. C'est à partir des années 1960, et notamment de la parution du rapport Laroque en 1962, qu'une véritable politique d'aide à domicile aux personnes âgées prend forme.

Ces politiques sociales seront basées sur deux principes fondamentaux. Le premier principe est l'intégration des services d'aide à domicile dans le champ social et médico-social, qui va permettre la mise en place d'un financement direct et pérenne des associations prestataires de services, dans le cadre de conventionnements avec les caisses de sécurité sociale et d'habilitations avec les Conseils généraux. Il va également exiger des associations qu'elles se plient à un cadre réglementaire déterminé et qu'elles réalisent des missions précisément édictées. C'est, nous y reviendrons, ce qui a amené un certain nombre d'auteurs à parler de « régulation tutélaire ». Le deuxième principe de la politique sociale à destination des personnes âgées menée dans les années 1960-1970 se situe dans la reconnaissance des professions d'aide à domicile (cet aspect sera creusé dans le point 1.1.3).

Le rapport Laroque de 1962 (Haut Comité Consultatif de la Population et de la Famille, 1962), propose de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et impulsera la reconnaissance et la mise en place des services d'aide ménagère. Le rapport insiste fortement sur les risques de ségrégation envers les personnes âgées, que le maintien à domicile, dans leur environnement peut contribuer à éviter. Comme le rappelle Bernard Ennuyer, « le rapport Laroque ne fait pas du maintien à domicile un objectif en soi, il le subordonne à une finalité éthique : permettre aux gens âgés de garder leur place dans la société » (Ennuyer, 2007 : 156). Ainsi, loin de se réduire au seul aspect du maintien à domicile, le rapport Laroque cherche à définir une politique publique globale envers les personnes âgées – et une prise en compte globale de la personnes âgée – qui concerne à la fois l'emploi des personnels âgés ayant la capacité et la volonté de travailler, leurs revenus, les dispositifs d'action sociale, d'action médicale, et l'information et d'éducation (Encadré 1.3). Au sein de ces différents domaines, la politique de maintien à domicile a été particulièrement retenue. Elle s'appuyait cependant sur deux piliers : la construction de logements adaptés aux personnes âgées (ou l'aide à l'adaptation de leurs propres logements) et la généralisation de l'aide à domicile. D'autre part, le maintien à domicile était préconisé pour les personnes âgées les plus valides (bien que la

frontière entre suffisamment valide pour rester à domicile et invalide soit relativement floue et puisse donner lieu à diverses interprétations).

Ainsi, dans son troisième chapitre consacré à l'aide et l'action sociales en faveur des personnes âgées, le rapport Laroque distinguait trois catégories de personnes âgées – tout en admettant que ces distinctions étaient délicates, mais néanmoins nécessaires :

- les personnes les plus valides : « celles qui sont capables de continuer leur vie indépendante, qu'il s'agisse d'isolés ou de ménages âgés » (Haut Comité Consultatif de la Population et de la Famille, 1962 : 196). Pour ce public, la Commission préconisait, outre les aides sociales financières pour les plus défavorisés, « la construction de logements individuels adaptés à leur condition et implantés de telle manière que les personnes âgées puissent demeurer en contact avec les autres éléments de la population » (*ibid.* : 196-197). Elle recommandait également de généraliser les services d'aide à domicile, qui devaient s'adresser « non seulement aux personnes âgées les plus démunies de ressources et justiciables de l'aide sociale, mais aussi, et progressivement, à l'ensemble de la population âgée susceptible de faire appel aux services » (*ibid.* : 215). Il s'agissait donc de passer d'une logique d'aide sociale destinée aux plus démunis à une logique universelle basée sur les besoins.
- « les vieillards dont l'invalidité est ou devient telle que le logement individuel, même assorti de services collectifs fonctionnant à proximité immédiate, s'avère inadéquat » (*ibid.* : 197). Pour eux, « l'aide sociale doit alors prendre la forme d'un hébergement collectif en hospice ou en maison de retraite » (*ibid.* : 197)
- « les malades qui requièrent des soins médicaux. Ceux-ci peuvent, selon les cas être dispensés à domicile ou impliquer l'hospitalisation » (*ibid.* : 197).

La promotion du maintien à domicile était justifiée dans le rapport à la fois par le souhait des personnes âgées de demeurer indépendantes et si possible dans leur environnement habituel et par son coût jugé moins élevé : « Les organismes et les personnalités consultés ont unanimement admis qu'elle [l'aide à domicile] réalisait une solution humaine, tout en demeurant la plus économique. En assurant aux intéressés la continuité de leurs responsabilités et en leur évitant de glisser progressivement vers la vie végétative qu'entraîne fréquemment l'hébergement en collectivité, cette solution est incontestablement moins onéreuse, aussi bien en ce qui concerne les frais de fonctionnement (le coût moyen de l'aide à domicile, soit en espèces, soit en nature, demeure en tout état de

cause inférieure au prix de journée en maison de retraite ou hospice) qu'au point de vue de l'équipement » (*ibid.* : 208).

Encadré 1.3. Extraits des conclusions du rapport Laroque

III. – L'action sociale

« La personne âgée ou le couple de personnes âgées doivent dans toute la mesure du possible bénéficier d'un logement qui leur soit propre et adapté à leurs besoins :

1° Pour y parvenir, un effort important et systématique doit être entrepris pour la construction de logements destinés aux personnes âgées (...) [qui] ne doivent pas être construits à l'extérieur des agglomérations mais intégrés aux ensembles immobiliers existants ou en voie d'édification (...).

2° La construction de logements neufs ne doit pas exclure l'utilisation des logements existants :

a) Il convient d'encourager et de développer les efforts déjà entrepris, surtout par des groupements privés, pour améliorer l'aménagement des logements existants occupés par des personnes âgées ou pouvant être occupés par celles-ci. (...)

4° Le maintien, à tous égards souhaitable, des personnes âgées dans un logement individuel doit nécessairement s'accompagner d'un important effort d'action sociale pour assurer à ces personnes des conditions matérielles et morales d'existence satisfaisantes :

a) L'effort le plus important à cet égard doit porter sur l'aide ménagère à domicile. Indépendamment d'un réaménagement des allocations d'aide sociale et de sécurité sociale aux personnes ayant besoin de l'aide d'une tierce personne, il convient d'entreprendre une action d'ensemble :

- pour la formation de travailleuses ménagères adaptées aux besoins des personnes âgées ;
- pour l'organisation systématique de services d'aide ménagère tendant, non seulement à la satisfaction des besoins matériels des personnes âgées, mais aussi à établir une liaison humaine entre ces personnes et le milieu local, avec le concours de groupements locaux: constitués à cette fin ;

b) Dans toute la mesure du possible et compte tenu des ressources locales, il y a lieu d'aménager des services d'ordre social et culturel, destinés à lutter contre l'isolement des personnes âgées ; et à fournir à ces dernières le moyen, non seulement d'alléger leurs charges, mais aussi d'une part, d'apporter leur concours, même désintéressé, aux activités collectives, d'autre part, et en tout cas, d'occuper convenablement leur temps (restaurants, bibliothèques, organisations de loisirs, vacances:, etc.) ;

c) Les différentes activités s'exerçant au profit des personnes âgées dans le domaine social, comme d'ailleurs dans le domaine médical, devraient être coordonnées par l'aménagement sur le plan local, puis départemental, d'un service médico-social qui, sans brider les initiatives particulières, veillerait à l'articulation de ces initiatives et à donner le maximum d'efficacité à toutes les interventions. (...)

IV. – L'action médicale

(...) Des services d'aide médicale à domicile devraient être organisés très largement au profit plus spécialement des personnes âgées :

1° Sous la forme d'abord de l'hospitalisation à domicile prolongeant l'action de l'hôpital à l'égard de la personne âgée revenue dans son cadre de vie habituel ;

2° Sous la forme aussi de services de soins à domicile assurés à partir de centres publics et privés et au moyen tant de médecins que d'infirmières et d'assistantes sociales.

La coordination de ces services avec celui de l'aide ménagère et, plus généralement, avec l'ensemble de l'action sociale au profit des personnes âgées devrait être confiée aux organes locaux et départementaux dont la commission a préconisé la création. »

Source : Rapport Laroque (Haut Comité Consultatif de la Population et de la Famille, 1962 : 270-271)
(souligné par nous)

Ce rapport préconisait ainsi plusieurs axes forts de politiques à mener envers les personnes âgées, et avait pointé en particulier quatre mesures urgentes à mettre en œuvre dès 1962 :

- la mise en place d'une allocation ou pension garantie à toute personne âgée ;
- la modification du plafond de ressources auquel était subordonnée l'attribution de toutes les allocations non contributives (aide sociale ou autres), afin qu'il soit porté uniformément au double du minimum garanti de pension ou d'allocation ;
- l'affectation aux fonds d'action sociale des organismes de sécurité sociale et de retraites de ressources nouvelles, destinées notamment à un effort systématique d'organisation de l'aide ménagère aux personnes âgées ;
- la mise en place d'une action éducative pour assurer dans l'ensemble de l'opinion une meilleure connaissance des problèmes de la vieillesse et des solutions qui peuvent leur être apportées.

Sur la base de ce rapport, la législation prévoit en 1962 une prestation d'aide ménagère pour les personnes âgées destinée à retarder l'entrée en structure collective³⁹ : cette prestation est une prestation d'aide à domicile en nature, assurée par des services organisés dans les communes. Lorsqu'il n'existe aucun service organisé dans la commune, ou s'il est insuffisant, ou encore si les intéressés préfèrent le versement d'une allocation en espèces à l'assurance des services en nature, cette aide peut être une aide en espèces. Elle peut servir à rémunérer une aide ménagère employée par la personne âgée qui peut, si elle a plus de soixante-dix ans, être exonérée des cotisations sociales au titre de cet emploi (Laforge, 2003 : 153). L'aide n'est plus soumise à l'état de santé du bénéficiaire (contrairement à l'aide créée en 1953) mais uniquement à des conditions de ressources. C'est une prestation légale d'aide sociale (obligatoire), financée sur les budgets départementaux. Pour les personnes dont les revenus dépassent le plafond de l'aide sociale et qui ont besoin d'une aide à domicile, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) va assurer le financement de l'aide ménagère. Mais cette prestation extra-légale est également soumise à des conditions de ressources (Enjolras et Laville, 2001 : 26) : elle concerne les personnes dont les revenus se situent entre le plafond de l'aide sociale et le plafond décidé par les caisses de retraites. On notera que ces différentes mesures entérinent l'appellation « aide ménagère », qui est reprise dans les textes juridiques.

³⁹ Laforge (2003) rappelle que la politique élaborée dans le cadre du rapport Laroque exclut les personnes âgées dépendantes, qui doivent être orientées vers les hospices et les maisons de retraite.

Lors de la mise en place des politiques sociales envers les personnes âgées dans les années 60-70, les associations vont conserver leur place de prestataires de services, mais leur activité va être contrôlée et financée par les pouvoirs publics, dans le cadre de ce qui est appelé une régulation « tutélaire » (Enjolras, 1995 ; Laville et Nyssens 2001 ; Haddad, 2004, 2008). La régulation est dite tutélaire dans le sens où la production des services est financée et contrôlée par les autorités publiques, qui agissent en tant que *tuteurs* des bénéficiaires. L'État protège les intérêts des bénéficiaires en développant une régulation forte qui doit garantir *l'accès universel* aux services, tout en imposant un encadrement et des critères de qualité de la part des offreurs. Cette régulation forte vise également à « éviter que la production et la consommation ne soient orientées vers la satisfaction de besoins qui ne justifient pas l'aide publique. La régulation tutélaire met en œuvre des contrats à coût remboursé entre la puissance publique et les offreurs de service » (Enjolras et Laville, 2001 : 44). Alors que dans certains pays cette régulation tutélaire se traduit concrètement par la production des services par le secteur public lui-même uniquement, en France (comme dans d'autres pays), les organisations publiques, principalement municipales, et le secteur associatif coexistent, mais sont tous les deux fortement réglementés (Nyssens, 2010). Les pouvoirs publics vont ainsi financer l'aide à domicile réalisée par des professionnels salariés, dans un cadre réglementaire déterminé, avec des normes d'encadrement et des exigences de formation des travailleurs. Ce financement direct aux organisations prestataires de services se fait sous forme de subventions aux organisations, publiques ou associatives, sur la base de critères de qualité définis. « Les avantages de ce mode d'institutionnalisation des services résident dans les acquis des salariés, même s'ils restent limités, et dans l'instauration de financements publics intégrant les bénéfices collectifs liés à ces services – dont le souci de justice sociale – puisqu'ils sont modulés selon les ressources des ayants droit (Laville et Nyssens, 2001 : 237). De plus, ce système offrait un cadre d'action relativement stable, pérenne et sécurisé pour les associations, dans le cadre de ce que certains ont appelé un *Welfare Mix* « organisé »⁴⁰ (Bode, 2005). Le terme de *Welfare Mix* décrit les systèmes de protection sociale qui reposent sur les relations de coopération entre les organisations délivrant les prestations et/ou services de la protection sociale (qui vont des organisations quasi-publiques aux organisations associatives), la société civile et l'État. Le qualificatif d'« organisé » fait référence aux relations entre les organisations associatives et l'État, basées sur le partenariat et la coopération (et aussi sur la

⁴⁰ Par opposition au *Welfare Mix* « désorganisé » qui apparaît à partir des années 1980 (cf. section 2).

participation plus ou moins directe à la construction des politiques publiques) et non sur le marché.

Cependant, la régulation tutélaire présentait aussi des limites pour les associations : du statut d'initiatrices, proposant des services innovants répondant à des besoins peu exprimés et peu couverts, elles sont passées en quelque sorte à un statut de prestataire de services pour les pouvoirs publics financeurs, et dans une certaine mesure prescripteurs. La régulation tutélaire a ainsi conduit « à une forte dépendance des initiatives associatives vis-à-vis des pouvoirs publics, et aussi à un effacement des activités bénévoles par rapport au travail salarié dans les associations gestionnaires de services » (Enjolras et Laville, 2001 : 40).

1.1.3. La construction des professions de l'aide à domicile

La définition de ce qu'est une profession ou un groupe professionnel fait l'objet de nombreux débats au sein de la sociologie des professions. Nous proposons ici de revenir sur les éléments qui ont participé à la construction des professions de l'aide à domicile et à leur reconnaissance au travers des textes juridiques, de la mise en place de formations et de diplômes spécifiques et de la négociation de conventions collectives. Le débat sur la professionnalisation est abordé en fin de chapitre.

Trois professions se sont progressivement constituées dans le champ de l'aide à domicile à partir des années 1940, en lien avec la mise en place de politiques sociales auprès de différents publics : les travailleuses familiales, historiquement destinées à l'aide aux familles, les aides ménagères qui interviennent auprès des personnes âgées et les auxiliaires de vie sociale, spécialisées dans l'aide aux personnes handicapées ou dépendantes.

a. Les travailleuses familiales

Les aides familiales sont historiquement basées sur le bénévolat et proposent en premier lieu une aide aux mères de famille. Rapidement (à partir des années 1940), les associations vont œuvrer pour la reconnaissance d'une profession de l'aide familiale, notamment par la formation et la rémunération de ces travailleuses, ce qu'elles obtiendront en 1949, date de la création par décret du certificat de travailleuse familiale. La profession de travailleuse familiale se caractérise alors par la possession d'un titre professionnel reconnu, le certificat de travailleuse familiale, obligatoire pour exercer cette profession. Cela marque la première reconnaissance officielle de l'activité d'aide à domicile, plus précisément l'activité d'aide aux

mères de famille et d'aide à l'enfance, comme une profession. On peut voir dans l'évolution terminologique de l'aide familiale vers la travailleuse familiale la volonté d'inscrire l'aide (qui fait davantage référence à la notion d'entraide bénévole) dans le travail salarié et professionnel. Cette reconnaissance se fait *via* la mise en place des politiques publiques de financement de cette activité. Comme le note Emmanuelle Puissant, « si les métiers d'aide à domicile aux familles ont pu connaître une réelle reconnaissance sociale, c'est du fait de la conjonction du volontarisme public d'une part, avec le savoir faire des organisations d'économie sociale en matière d'expérimentation, de consolidation puis de structuration de professions nouvelles » (Puissant, 2010 : 57). En effet, pour bénéficier des financements alloués à l'aide aux familles, les associations de travailleuses familiales doivent être agréées par le ministre de la Population et de la Santé publique et, lorsqu'ils relèvent des caisses de sécurité sociale ou d'allocations familiales, par le ministre du Travail et de la Sécurité sociale. Elles doivent appliquer à leur personnel la législation sociale en vigueur, notamment en ce qui concerne les salaires, le repos hebdomadaire et les congés payés, et doivent assurer la formation professionnelle des travailleuses familiales⁴¹.

Malgré cette forme de reconnaissance « officielle » de la profession de travailleuse familiale, « ce titre n'a pas été admis d'emblée par les intéressées. (...) Pendant des années encore les titres d'origine seront conservés dans chaque service : petites sœurs de l'Assomption, aide aux mères, aides familiales populaires, aides familiales rurales... Ce n'est qu'au cours des années soixante-dix que les services, notamment en milieu urbain, feront entrer progressivement dans leur vocabulaire le titre officiel de "travailleuse familiale" » (Bonamy, 1997, repris dans Laforge, 2003 : 140). Ainsi les règles, ici relatives aux conditions du financement public des associations d'aide aux familles, n'agissent pas uniquement comme des « énoncés prescriptifs » encadrant les comportements : on le voit, elles participent également à la construction des identités (Chatel *et al.*, 2005 : 15). Le passage de la formulation de la règle à son inscription dans les pratiques et dans les identités n'est d'ailleurs pas instantané ni systématique : une fois le terme de travailleuse familiale inscrit dans le droit, son appropriation par les acteurs n'a pas été immédiate.

En 1974, un autre décret relatif à la formation et à l'emploi des travailleuses familiales⁴² entérine leur entrée dans la catégorie des travailleurs sociaux et précise comment cette activité

⁴¹ Décret n° 49-643 du 9 mai 1949 relatif aux organismes de travailleuses familiales recevant un appui financier de l'État ou des caisses de sécurité sociale et d'allocations familiales, J.O. du 10 mai 1949 (Source : Laforge, 2003 : 140-141).

⁴² Décret n° 74-146 du 15 février 1974, J.O. du 25 février 1974 (Source : Laforge, 2003 : 143)

s'inscrit dans le cadre de l'aide et de l'action sociales en faveur de l'enfance et de la famille : « à l'occasion de ces tâches concrètes, elle exerce une action d'ordre social, préventif et éducatif ». Cet article reconnaît explicitement qu'au-delà de l'accomplissement des tâches ménagères, la travailleuse familiale exerce une activité sociale en prévenant ou en dénouant les difficultés éprouvées au quotidien par certaines familles. On notera que les travailleuses familiales ne sont pas employées directement par des particuliers : elles sont toujours salariées des organismes (le plus souvent des associations à but non lucratif mais également des Caisses d'allocations familiales et les Conseils généraux à travers les services d'aide sociale à l'enfance) qui organisent ces interventions à domicile.

La reconnaissance de cette profession passe également par la signature d'une convention collective en 1970 (Encadré 1.4). Elle définit la travailleuse familiale en ces termes : « agent titulaire du certificat de travailleuse familiale, la travailleuse familiale est un travailleur social. Placé sous l'autorité d'un responsable hiérarchique, il organise ou réalise, à partir du domicile, des activités de la vie quotidienne et assure une action socio-éducative concourant notamment aux objectifs suivants : suppléance parentale, prévention, éducation, insertion sociale et lutte contre l'exclusion, animation » (article 43)⁴³.

Encadré 1.4. La signature de la convention collective nationale des travailleuses familiales (2 mars 1970)

La convention collective nationale des personnels des organismes de travailleuses familiales, signée le 2 mars 1970, encadre les rapports entre les différents organismes agréés et les salariés. Du côté des employeurs, les signataires sont les grandes fédérations d'associations d'aide aux familles : la Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire rattachée, en 1959, à la Confédération Syndicale des Familles (FNAAFP/CSF) ; l'Association Populaire de l'Aide Familiale qui devient, en 1980, l'Association Familiale de l'Aide à Domicile (FNAFAD) ; la Fédération Nationale des Associations pour l'Aide aux Mères et aux Familles à domicile (FNAMFD) ; l'Union Nationale des Associations Générales pour l'Aide Familiale (UNAGAF) ; enfin l'Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile (UNASSAD). Concernant les organisations syndicales de salariés sont signataires : la Fédération nationale des syndicats des services de santé et services sociaux CFTD, la Fédération nationale des syndicats chrétiens des personnels actifs et retraités des services de santé et des services sociaux CFTC, la Fédération des personnels des organismes sociaux CGT, la Fédération nationale de l'action sociale CGT-FO et la Fédération française santé et action sociale CGC.

En 1999 sera créé le diplôme d'État de technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF), qui se substitue au certificat de travailleuse familiale. Les travailleuses familiales deviennent les « techniciennes de l'intervention sociale et familiale ».

⁴³ Comme le remarque Géraldine Laforge (2003 : 145), il est intéressant de noter le passage du féminin (travailleuse familiale) au masculin (travailleur social).

b. Les aides ménagères

Les services d'aide ménagère aux personnes âgées sont apparus dans les années 1950 « sous la pression des évolutions sociodémographiques (salarier féminin, vieillissement de la population) et de l'augmentation du niveau de qualification des travailleuses familiales renchérissant le coût de leur intervention » (Enjolras et Laville, 2001 : 26). La politique d'action sociale auprès des personnes âgées se mettant en place progressivement à partir des années 1960 (cf. 1.1.2), c'est en 1962 qu'apparaissent pour la première fois dans un texte officiel les termes de « services ménagers » ou encore d'« aide ménagère »⁴⁴. La profession d'aide ménagère ne connaîtra pas le même soutien des pouvoirs publics en termes de reconnaissance que les travailleuses familiales. Selon Emmanuelle Puissant, cela s'explique en partie par le public aidé par ces travailleuses à domicile, les travailleuses familiales intervenant historiquement auprès des familles et des enfants, et les aides ménagères auprès des personnes âgées : « la différence des représentations sociales liées à l'enfance et de celles liées aux personnes âgées contribue sans doute à expliquer cette distorsion politique dans l'aide aux personnes âgées » (Puissant, 2010 : 91).

En témoignent ces extraits du rapport Laroque (qui pour autant comprend peu d'éléments sur les personnels délivrant les services à domicile qu'il préconise de généraliser)⁴⁵ :

« Si, en ce qui concerne le recrutement du personnel de l'aide ménagère, les organisations consultées admettent qu'il faut exiger des connaissances de base d'ordre psychologique, de diététique et d'hygiène (Croix-Rouge française), il ne semble pas qu'il faille envisager une formation spéciale qui, selon le Bureau d'aide sociale de Lille, entraînerait des difficultés de recrutement. Mais ce personnel devra être encadré » (Haut Comité Consultatif de la Population et de la Famille, 1962 : 211).

« Les aides ménagères, constituant essentiellement le personnel d'exécution, sont des femmes de ménage recevant une information sur les données psychologiques de leur action et accomplissant des stages probatoires avant d'accomplir leurs tâches sous la surveillance du personnel d'encadrement. Des préoccupations similaires d'information devront prévaloir lorsque les travailleuses familiales seront appelées à collaborer à cette activité. Le recours au personnel bénévole, sans être écarté a priori, ne doit en aucun cas être regardé comme un moyen normal d'assurer le service. Par contre, il serait nécessaire, chaque fois qu'il est possible, de prévoir, dans chaque secteur, une ou plusieurs assistantes spécialisées qui devront préalablement recevoir une formation adaptée à leur rôle de surveillance et d'encadrement. À tout le moins,

⁴⁴ Il s'agit de deux décrets de 1962 portant sur l'aide ménagère à domicile et ses conditions d'attribution (Laforge, 2003 : 152).

⁴⁵ Le premier extrait s'inscrit dans une première partie de synthèse des opinions exprimées par les personnes et organisations consultées sur la problématique de l'aide à domicile, tandis que le deuxième extrait est issu des propositions de la commission d'étude sur cette même problématique.

ces assistantes devraient-elles, indépendamment de leurs connaissances de base, recevoir une formation complémentaire » (Ibid. : 218-219).

Vingt ans plus tard, en 1982, une circulaire du secrétaire d'État en charge des personnes âgées⁴⁶ rappelle le rôle important des aides ménagères dans la prévention de la dépendance, et la volonté des pouvoirs publics de développer ces professions. Elle précise que la profession d'aide ménagère est une profession à vocation sociale : elle participe à la politique sociale de maintien à domicile des personnes âgées, et le financement de ces postes est subventionné. Cette inscription de l'aide ménagère en 1982 au sein de l'action sociale trace explicitement une frontière avec la profession d'employé de maison. Dans la circulaire (p.5359) est ainsi précisé que « l'aide ménagère n'est pas une femme de ménage. Son travail ne se limite pas aux tâches domestiques ; elle exerce une profession à vocation sociale », puis que « des efforts ont été menés, en liaison avec les employeurs et les syndicats, pour que ce principe trouve peu à peu sa traduction dans les conditions de travail de ces personnels, notamment grâce au relèvement du salaire de référence, désormais aligné sur les traitements de la fonction publique. (...) Les négociations en cours devraient permettre une prochaine généralisation des accords de salaire, puis conduire à une convention collective là où elle fait défaut⁴⁷ ». On peut considérer avec Géraldine Laforge que cette frontière « détermine, dès l'origine et pour l'avenir, la différence des conditions d'emploi et de statut entre ces deux intervenantes » (Laforge, 2003 : 159). Ainsi, la profession d'aide ménagère est explicitement liée à la politique sociale (de maintien à domicile et de prévention de la dépendance) et figure à ce titre explicitement dans le Code de l'action sociale et familiale. Elle est exercée dans le cadre des services d'aide ménagère – CCAS ou associations, habilités au titre de l'aide sociale ou conventionnés par un organisme de sécurité sociale (*ibid.* : 159). Tout comme les travailleuses familiales, les aides ménagères ne sont donc pas employées par des particuliers mais par les organisations d'aide ménagère. Cependant, contrairement aux travailleuses familiales, aucun diplôme n'est exigé pour exercer cette profession, et la différence des tâches exercées par les aides ménagères et les femmes de ménage ne fait pas l'objet d'une reconnaissance claire.

La reconnaissance des professions passe également par la construction de branches professionnelles par les partenaires sociaux. Ce sont les personnels des ADMR qui

⁴⁶ Circulaire du 7 avril 1982 relative à la politique sociale et médico-sociale pour les retraités et les personnes âgées

⁴⁷ Il s'agit implicitement des associations d'aide à domicile en dehors des ADMR, pour qui une convention collective existe depuis 1970. Les autres employeurs d'aide ménagère sont les CCAS : leurs salariés ont le statut d'agent communal (qui deviendra agent de la fonction publique territoriale).

bénéficieront les premiers d'une convention collective intégrant les aides ménagères. Le 6 mai 1970, une première convention collective, qui a un champ d'application restreint, est signée (Encadré 1.5).

Encadré 1.5. La signature de la convention collective nationale des ADMR (6 mai 1970)

La convention collective nationale des aides familiales rurales et du personnel de l'aide à domicile en milieu rural (convention collective-ADMR) s'applique à l'ensemble des associations ADMR et au personnel qu'elles emploient (et uniquement à eux). Elle a été conclue et signée le 6 mai 1970 entre l'Union Nationale de l'ADMR (UNADMR) d'une part, et le Syndicat National des Aides Familiales Rurales d'autre part. Ont ensuite adhéré à cette convention la CFTC, la CGT-FO et la CFDT au cours des années 1970 puis la CGC et la CGT au début des années 1990. Seules les associations appartenant à la fédération UNADMR sont concernées par cette convention collective.

C'est bien plus tard, en 1983, qu'est signée la convention collective nationale de travail des organismes d'aide à domicile ou de maintien à domicile (Encadré 1.6). Géraldine Laforge souligne que les manifestations d'aides ménagères et la progression de la syndicalisation y ont largement contribué. Cette convention collective a pour objet de régler sur tout le territoire national les rapports entre les organismes d'aide ou de maintien à domicile à but non lucratif adhérents des fédérations signataires et les personnes qu'ils emploient : « Toutes les aides ménagères du secteur privé bénéficient désormais d'une convention collective nationale de travail qui reconnaît leur rôle, réglemente leurs relations de travail avec leur employeur, et leur garantit des droits dans le cadre de leur travail » (*ibid.* : 163). La convention collective insiste sur le rôle social de l'aide ménagère (elle n'effectue pas uniquement des tâches ménagères, ce qui la distingue de l'emploi domestique), sur l'aspect relationnel de son travail, sur la prévention de la dépendance et sur la nécessité d'une formation (initiale et continue), bien qu'elle ne la rende pas obligatoire.

Encadré 1.6. La signature de la convention collective nationale des organismes d'aide ou de maintien à domicile (11 mai 1983)

La convention collective nationale des organismes d'aide ou de maintien à domicile du 11 mai 1983 règle les rapports entre les organismes d'aide et de maintien à domicile à but non lucratif adhérents des fédérations signataires et les salariés qu'ils emploient (administratifs et personnel d'intervention). Elle a été conclue entre d'une part les organisations employeurs signataires – FNAAFP-CSF, FNADAR, UNASSAD, FNAFAD, FNAAMFD et UNAGAF (les fédérations employeurs adhérentes sont devenues depuis AdessaDomicile, FNAAFP-CSF, et UNA) – et les organisations syndicales suivantes : CFDT (fédération santé - sociaux), CFTC (fédération nationale santé - sociaux), CGT (fédération des organismes sociaux), FO (fédération de l'action sociale).

c. Les auxiliaires de vie

Les auxiliaires de vie, désignées comme intervenantes de l'aide à domicile auprès des personnes handicapées, apparaissent au début des années 1980. À l'origine, c'est la loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées qui pose le principe d'une aide au maintien à domicile. La loi de 1975 (et le décret d'application datant du 31 décembre 1977) prévoit que les personnes handicapées puissent bénéficier des mêmes prestations que les personnes âgées à domicile, en particulier de celle d'aide ménagère à domicile mais aussi que soient mises en place des prestations destinées spécialement aux personnes handicapées, telle que l'allocation compensatrice tierce personne (ACTP). L'ACTP est une prestation d'aide sociale versée par le conseil général, sous conditions de ressources, destinée aux personnes handicapées qui ont besoin de l'aide d'une autre personne pour les actes essentiels de la vie⁴⁸. Elle a été remplacée par la prestation de compensation du handicap (PCH) en 2006.

Dès lors, des services spécialisés se mettent en place pour proposer des prestations professionnelles de soutien à domicile des personnes handicapées, avec des auxiliaires de vie. Ils sont financés par les pouvoirs publics *via* une subvention permanente, à condition de répondre à certains critères, notamment de coût et de participation financière des bénéficiaires. Les auxiliaires de vie vont également prendre en charge les personnes âgées dépendantes⁴⁹. Leur rôle sera précisé en 1982, par la circulaire n° 82/11 du 26 mars 1982 relative à la mise en place de services d'auxiliaires de vie : « l'auxiliaire de vie est appelée à aider des personnes très dépendantes ayant nécessairement recours à une tierce personne pour effectuer les actes essentiels de l'existence (soins d'hygiène, lever, coucher, etc.). Le rôle des auxiliaires de vie est, en principe, d'aider par une action ponctuelle et répétée, l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante, ce qui exclut généralement les actions de soutien et d'accompagnement à temps complet » (Laforge, 2003 : 172). L'auxiliaire de vie se situe à mi-chemin entre l'aide ménagère et les services de soins infirmiers. Cette circulaire pointe également la nécessité de formation des auxiliaires de vie, sans pour autant impliquer d'obligation pour les organismes prestataires.

⁴⁸ Définition issue du site service-public.fr (site officiel de l'administration française)

⁴⁹ La frontière entre personnes handicapées et personnes dépendantes est principalement liée à des catégories administratives pour la prise en charge des aides et se base en grande partie sur l'âge. Elle fait l'objet d'une remise en cause comme catégorie d'analyse.

Au final, on repère au sein de la catégorie générique des « aides à domicile » une diversité de professionnels intervenant auprès de publics différents : les travailleuses familiales apportent une aide aux familles en termes d'éducation et de suivi scolaire, les aides ménagères interviennent auprès des personnes âgées, tandis que les auxiliaires de vie se concentrent sur l'aide aux personnes handicapées / personnes très dépendantes. Les aides à domicile font l'objet d'un processus de professionnalisation, dans le sens où, même s'ils ne sont pas tous obligatoires, des diplômes reconnus sont établis pour l'exercice de ces activités. Le certificat de travailleuse familiale est, on l'a vu, obligatoire pour exercer le métier de travailleuse familiale, et ce dès 1949. Concernant les autres intervenantes à domicile du secteur social (aides ménagères et auxiliaires de vie), ce n'est qu'en 1988 qu'un certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (CAFAD) est institué, sans pour autant conditionner l'entrée dans le secteur. Il évoluera en 2002 pour devenir le Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS). Les conventions collectives de l'aide à domicile prévoient une rémunération supérieure pour les salariées détentrices de ce certificat, qui peut constituer une forme de reconnaissance du métier d'aide à domicile. Enfin, qu'elles soient travailleuses familiales, aides ménagères ou auxiliaires de vie, les aides à domicile s'inscrivent sans aucun doute historiquement dans le champ de l'action sociale et du travail social. Cette inscription dans la logique sociale, ainsi que l'appartenance aux structures associatives, ou publiques, leur permet de se différencier de professions qui peuvent paraître proches, notamment celle des employés de maison.

Pour autant, ce processus de professionnalisation est resté inabouti. Nous y reviendrons dans la troisième section, après avoir étudié les différentes évolutions après les années 1980.

1.2. Les employés de maison jusqu'au tournant des années 1980 : des emplois en déclin

Les employés de maison sont issus historiquement des domestiques et de leurs transformations progressives, de « condition » au salariat, et de la « bonne » logée chez son maître à la femme de ménage venant quelques heures par semaine chez son employeur. C'est sur cette histoire que nous revenons ici. Comme pour le point 1.1 sur l'aide à domicile, nous articulons notre présentation autour de trois niveaux d'analyse : l'histoire des acteurs collectifs ; l'histoire des professions ; et l'histoire des régulations. Dans le champ de l'aide à domicile, notre analyse des régulations concernait principalement l'émergence des politiques publiques qui ont contribué à développer et à façonner les professions d'aide à domicile. Ici,

en raison de la quasi-absence de politique publique à l'égard des employés de maison avant les années 1980, nous insisterons davantage sur les régulations sous l'angle du droit du travail. En effet, ce qui caractérise fondamentalement l'histoire de cette profession est qu'elle s'est construite en marge de la législation sociale.

Nous nous appuyons principalement sur trois recherches spécifiques dédiées aux employés de maison : l'une, juridique, portant sur l'histoire du droit relative aux employés de maison (Laforge, 2003), les deux autres portant sur l'histoire sociale de ces travailleurs (Martin-Huan, 1997 ; Fraisse, 2009).

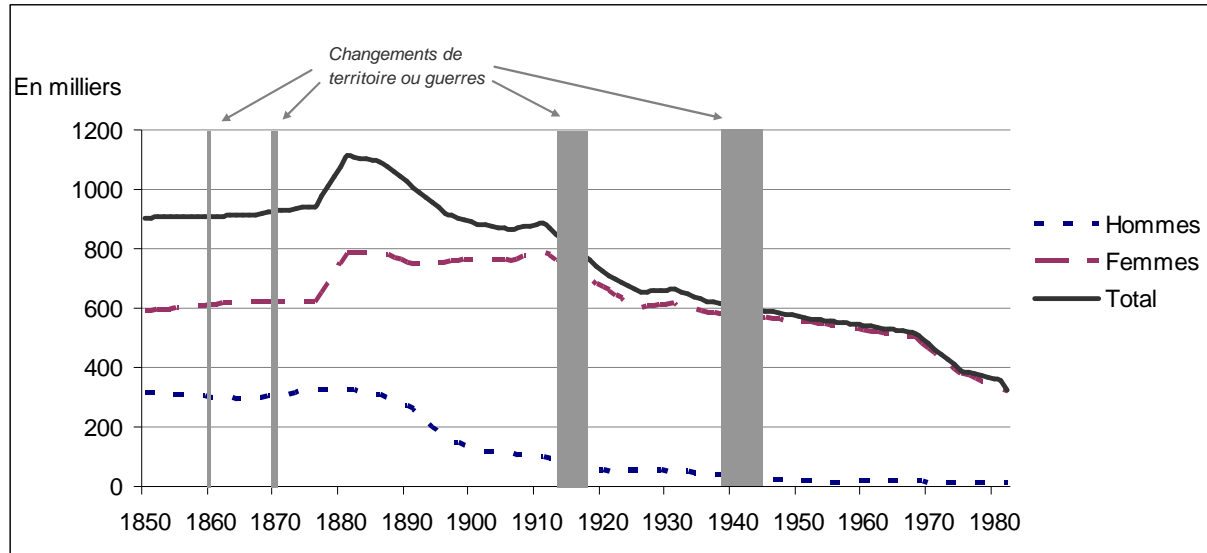
1.2.1. Le déclin des emplois de domestiques et les régulations publiques

L'existence des domestiques remonte très loin dans l'histoire. Nous ne chercherons pas ici à retracer l'histoire de la domesticité depuis son origine, mais les données statistiques disponibles permettent de retracer leur évolution numérique depuis le XIX^e siècle en France. Dans les années 1850, on dénombrait environ 900 000 domestiques (hors domestiques agricoles) : environ 315 000 hommes et 590 000 femmes (Marchand et Thélot, 1997 : 232 et suiv.). Leur nombre a augmenté jusqu'au début des années 1880, qui représente la période où le nombre de domestiques a été le plus important (Figure 1.2). La domesticité regroupait à cette date environ 1,1 million de personnes : 300 000 hommes et 800 000 femmes. Cela représentait 3 % de la population totale et 6 % de la population active. Cette part était particulièrement importante chez les femmes : les domestiques représentaient 12 % de la population active féminine (et 23 % des femmes actives non agricoles). Chez les hommes, 3 % des actifs masculins étaient des domestiques (*ibid.*).

Le nombre de domestiques a ensuite baissé régulièrement à partir de la fin du XIX^e siècle et tout au long du XX^e siècle. Mais l'évolution fut assez différente chez les domestiques hommes et chez les domestiques femmes. Chez les hommes, la baisse commence dès la fin des années 1880. Leur effectif est divisé par trois en trente ans (entre le début des années 1880 et le début des années 1910). Entre les deux guerres, ils ne représentent plus qu'environ 50 000 personnes, et la baisse s'est poursuivie après la Seconde Guerre mondiale : ils regroupent environ 10 000 personnes dans les années 1970-1980. Chez les domestiques femmes, l'évolution, à la baisse également, est un peu différente. Le nombre de domestiques femmes ne commence à diminuer qu'environ 30 ans après le début de la baisse du nombre de domestique hommes, c'est-à-dire après la Première Guerre mondiale. En outre, il diminue

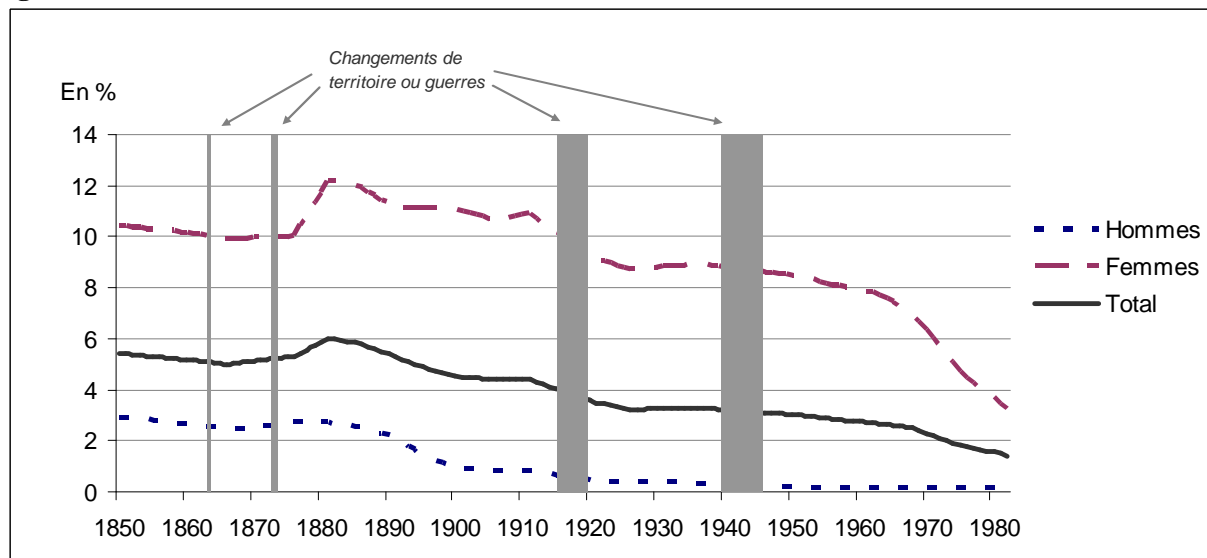
beaucoup moins rapidement. Entre les deux guerres, on dénombre environ 600 000 domestiques femmes. Elles sont environ 500 000 à la fin des années 1960 et un peu plus de 300 000 à la fin des années 1970⁵⁰.

Figure 1.2. Évolution du nombre de domestiques du milieu du XIXe siècle au début des années 1980



Source : Marchand et Thélot, 1997.

Figure 1.3. Évolution de la part des domestiques dans la population active (y.c. population active agricole) du milieu du XIXe siècle au début des années 1980



Source : Marchand et Thélot, 1997.

⁵⁰ Cette tendance s'inversera ensuite à partir de la fin des années 1980, avec un retournement à la hausse du nombre d'emplois domestiques, qui passeront d'environ 200 000 à la fin des années 1980 à environ 350 000 au milieu des années 2000 (Devetter *et al.*, 2009 : 18). Les politiques publiques qui ont impulsé ce retournement de tendance sont décrites dans la deuxième section de ce chapitre. D'autre part, les évaluations quantitatives des emplois de services à la personne aujourd'hui sont développées au chapitre 4 (1^{ère} section).

Au-delà du déclin numérique des domestiques, c'est surtout la définition de leur métier qui évolue au cours du XX^e siècle : « ce ne sont plus des cuisinières, des lingères, des dames de compagnie, des bonnes à tout faire ; ce sont des femmes de ménage, payées à l'heure (souvent étrangères, travaillant souvent « au noir » au moins en partie), ne logeant pas sur place, faisant dans une ou plusieurs maisons quelques heures par semaine et, même en ajoutant toutes ces heures, étant souvent à temps partiel (deux tiers d'entre elles environ) » (Marchand et Thélot, 1997 : 130).

La baisse du nombre de domestiques tout au long du XX^e siècle s'explique en partie par la baisse de la demande. Celle-ci est liée aux évolutions culturelles (en particulier vers une culture de masse où les différences de classes s'estompent), aux évolutions des structures familiales et des types d'habitat (diminution des grandes demeures où cohabitaient plusieurs générations au profit d'appartements pour des cellules familiales plus réduites), à la prise en charge collective d'un certain nombre de soins (aux enfants *via* les crèches, aux personnes âgées *via* les maisons de retraites, etc.) (Martin-Huan, 1997). De plus, une taxe a été instaurée après la Révolution française sur l'emploi de domestiques, considéré comme une consommation de luxe. Elle a été modifiée à plusieurs reprises, en distinguant notamment le cas des hommes, dont la taxation a été alourdie car considérée comme relevant de l'apparat, et celui des femmes, plus légitime aux yeux du législateur et dont la taxation a été réduite (Devetter et Rousseau, 2011). Cette taxation a perduré jusqu'au milieu du XX^e siècle. « À partir de la fin du XVIII^e siècle et tout au long du XIX^e siècle, l'emploi de personnel de maison n'ouvre pas droit à une réduction d'impôt, mais il est au contraire assujéti à une taxe : la taxe pour l'emploi des domestiques. Le montant de cet impôt est différent selon que l'employeur a à son service un homme ou une femme. Une loi de 1920 double notamment cette taxe s'il s'agit d'un domestique de sexe masculin, et exonère l'employeur si celui-ci prouve que l'emploi d'un domestique est nécessité par une situation personnelle difficile. Cette disposition conduit ainsi à distinguer ce qui relève du luxe et de l'apparat, de ce qui relève de la nécessité et du besoin » (Laforge, 2003, p. 212).

La diminution du nombre de domestiques s'explique également par la diminution de l'offre de travail : les travailleuses vont chercher à s'employer dans d'autres secteurs, plus attractifs et en croissance (nouveaux services type crèches ou maisons de retraite, mais aussi industrie et commerce). Côté offre comme côté demande, la baisse de la domesticité et la transformation vers des emplois de femmes de ménage, qui viennent remplacer les bonnes

logées et nourries, de moins en moins nombreuses, s'explique donc en grande partie par la réduction des inégalités et le rapprochement des modes de vie.

1.2.2. La naissance lente et difficile d'acteurs collectifs

Différents syndicats de domestiques, appartenant à des courants très différents, vont voir le jour à partir de la fin du XIX^e siècle (Martin-Huan, 1997 ; Fraisse, 2009). Ils concernent d'abord les domestiques masculins. Au sein d'un premier courant, plutôt réformiste, est créée en 1886 la *Chambre syndicale ouvrière*, fondée sur des principes d'entraide et de mutualité, qui édite un bulletin de liaison destiné aux domestiques (*Le journal des gens de maison*). Son objectif est plutôt de rompre l'isolement des domestiques et de résoudre les problèmes les plus urgents (création par exemple de Caisses de secours mutuels). Un autre syndicat voit le jour dès 1902 : le *Syndicat français des gens de maison*. Dominé par le paternalisme (les maîtres font partie de son organisation), il vise davantage à inculquer des principes de morale aux gens de maison que de les défendre et de revendiquer des droits. Au sein d'un deuxième courant, issu d'une perspective plus révolutionnaire que réformiste, sont créés d'autres syndicats. En particulier, est créé en 1906 le *syndicat national des employés gens de maison*, affilié à la CGT. Il s'oppose aux idées mutualistes, présentées comme des freins à l'aboutissement des revendications. Comme l'ensemble de ces organes syndicaux, ce syndicat édite un journal : *Le réveil des gens de maison*. C'est dans ce journal qu'apparaît la revendication dès 1908 de supprimer l'appellation « domestique » pour la remplacer par « employée de maison » (Fraisse, 2009). Appelant à la lutte des classes et à la disparition de la classe bourgeoise, les adhérents de ce syndicat (peu nombreux, environ 800 adhérents parmi les gens de maison) envisagent la fin même de leur profession comme une manière de sortir d'une condition servile, mais ne disposent que de peu d'échos (Martin-Huan, 1997). Enfin, un autre syndicat, violent, existe depuis 1899 : le *Genêt*, qui accepte les maîtres comme les serviteurs, et est tout à la fois nationaliste, antisémite et xénophobe (Martin-Huan, 1997).

La syndicalisation est dès l'origine différente chez les domestiques par rapport au monde ouvrier. Au départ, l'objectif premier est celui de la reconnaissance : il s'agit « d'exister » et de faire reconnaître la dignité des travailleurs domestiques. « Au fondement des revendications des années 1900, on trouve d'abord l'affirmation de la lutte pour la lutte elle-même : lutter c'est se donner une existence et une identité ; le contenu de la lutte vient ensuite. L'idée n'est pas que l'union fait la force, fondement même de tout regroupement syndical, mais que briser l'irréductible isolement du domestique et lui donner la parole, c'est

d'abord affirmer qu'il est comme les autres. Le terme le plus important est le mot *dignité*, qu'il faut conquérir ou plutôt faire reconnaître aux maîtres » (Fraisie, 2009 : 232). Puis les revendications plus concrètes porteront sur l'extension aux gens de maison des lois sociales obtenues par les ouvriers : temps de travail, repos hebdomadaire, loi sur les accidents de travail, ou encore accès à la juridiction prud'homale.

Tous ces syndicats sont présidés et animés par des hommes. « Les professions les plus nobles de la domesticité – cochers, cuisiniers, maîtres d'hôtels – sont le mieux représentés et leur apitoiement sur le sort de la pauvre bonne à tout faire manifeste une évidente distance sociale » (Fraisie, 2009 : 230). Ils n'évoquent ni les conditions de travail de la « bonne à tout faire », ni les inégalités de salaires entre hommes et femmes domestiques. D'après l'annuaire des syndicats professionnels, on y dénombrait 116 652 syndiqués au 1^{er} janvier 1908 : 7 518 dans les syndicats patronaux (20 % de femmes) ; 88 906 dans les syndicats ouvriers (9 % de femmes) ; 6 933 dans les syndicats mixtes (patronaux et ouvriers) (2 % de femmes) (Martin-Huan, 1997). Pourtant, des mouvements syndicaux féminins s'amorcent. En particulier, le syndicalisme chrétien dès 1899 possède la particularité d'avoir des syndicats spécifiquement féminins. Le syndicat féminin des gens de maison s'installe à Paris en 1906. Il a des sections en Province et compte 6 981 adhérents en 1910. Il sera affilié à la CFTC en 1920 (Martin-Huan, 1997).

La jeunesse ouvrière chrétienne féminine (JOCF), créée en 1927 (la même année que la JOC), va, dans les années 1930, s'intéresser aux « bonnes à tout faire », et va mener une grande enquête auprès de ces travailleuses. C'est une position tout à fait nouvelle dans le monde ouvrier, puisqu'au siècle précédent, les ouvriers ne reconnaissaient pas les domestiques comme « appartenant à leur monde ». Pour Jacqueline Martin-Huan, cette reconnaissance apparaît comme étant « le premier élément déterminant de l'intégration effective des employées de maison dans le monde du travail » (Martin-Huan, 1997 : 93). Dès 1945, la JOCF revendique un statut professionnel pour ces travailleuses avec une vraie formation professionnelle sérieuse et complète et demande la réglementation de leur travail. Mais la JOCF ne peut pas être un syndicat : les domestiques doivent se tourner vers les organisations syndicales (CFTC, CGT, FO). À la fin des années 1960, après la scission de la CFTC en 1964 et la création de la CFDT, de véritables groupements actifs de syndiquées se forment. Au sein de la CFDT, elles organisent une campagne nationale d'information et œuvrent à la structuration nationale de la branche « employés de maison » au sein de cette organisation syndicale (Fraisie, 2009). Au niveau national, elles revendiquent toujours dans

les années 1970 d'obtenir les mêmes droits que les ouvriers au niveau des derniers avantages sociaux, tels que la retraite complémentaire ou les Assedic. Mais l'organisation syndicale se heurte à différents problèmes. D'abord, les travailleuses qui retrouvent la dignité qu'elles revendiquent et qui se considèrent comme des travailleuses « normales » ont tendance à quitter la profession, et donc le syndicat. Ce qu'on peut considérer comme des réussites du syndicat tendent ainsi paradoxalement à l'affaiblir, ou du moins l'obligent à se restructurer régulièrement... Ensuite, les actions syndicales sont encore largement centrées sur les employées de maison qui sont logées et nourries chez leur employeur, et qui sont également les plus « asservies ». Or ce sont les femmes de ménage chez plusieurs employeurs qui se développent de plus en plus. « En ce sens, la syndicalisation s'écarte nécessairement du groupe de plus en plus important des femmes de ménage. Elles ne sont pas absentes, mais la proportion réelle de celles qui font aujourd'hui des ménages n'est pas représentée. On voit bien pourquoi : comment les joindre ? Comment les rencontrer ? » (Fraisie, 2009 : 242).

Le syndicalisme et l'« auto-organisation » des travailleurs domestiques n'est pas la seule forme d'acteurs collectifs qui se construit au début du XX^e siècle. C'est également à ce moment que le féminisme commence à s'intéresser aux domestiques. La question est abordée lors de différents congrès de 1896 à 1907. Au Congrès international des œuvres et institutions féminines de juin 1900, des féministes – et notamment une femme, nommée Mme Vincent – attirent ainsi l'attention sur ces travailleuses et s'inquiètent des conditions de travail et de vie très difficile : « Il existe une classe de travailleuses, véritables parias, qui semblent hors la loi, et dont nul ne prend souci : nous voulons appeler l'attention sur la situation des femmes et des filles, appelées "bonnes à tout faire" qui sont logées et nourries par les maîtres, qui les emploient »⁵¹. Elles dénoncent le « trafic des places » mené par les bureaux de placement et les sommes prélevées aux domestiques, la durée du travail quotidien (entre 15 et 18 heures) et sa forte pénibilité, les conditions de logement, l'isolement des jeunes filles arrivées de province à Paris. Elles pointent aussi le décalage entre l'ignorance de ces jeunes filles habituées aux travaux des champs et les exigences de leurs employeuses, et les conséquences que ce décalage engendre, pour les maîtresses de maison comme pour les bonnes. Elles cherchent également à analyser plus profondément le rapport entre les domestiques et leurs maîtres, entre rapports de classe et rapports de genre : « Les domestiques détestent et méprisent les travaux de ménage, non pas parce que leurs pères, leurs frères les considèrent

⁵¹ « 2^eme Congrès international des œuvres et institutions féminines. Compte rendu des travaux par Mme Pégard, secrétaire générale du Congrès », tome troisième, Paris.

comme au-dessous d'eux, mais parce que les femmes plus instruites les détestent et les méprisent et le montrent, par leurs écrits, leurs paroles et leurs actes, et tant que durera la séparation entre maîtresses et domestiques, le problème restera sans solution. »⁵². Puis : « C'est aux domestiques et aux maîtres eux-mêmes qu'incombe le soin d'accomplir ces réformes ; les maîtres possèdent les moyens d'autorité morale, l'influence naturelle que procurent l'instruction, l'éducation, la supériorité des conditions ; ils ont le devoir social d'employer ces avantages au bien-être de leurs domestiques. Le domestique, de son côté, comprendra que le maître, lui aussi, a ses soucis, qu'il a une vie souvent pénible ; le maître verra dans ses serviteurs des gens qui l'aident et le dispensent de besognes fatigantes et ennuyeuses, et l'on arrivera ainsi à ce rapprochement des classes, qui est le vrai socialisme »⁵³.

Mais, si le mouvement féministe, né dans les milieux bourgeois, souhaite clairement œuvrer à l'amélioration de la condition des ouvrières, il leur est beaucoup plus difficile de s'engager pour l'amélioration de celle des domestiques (Fraisie, 2009). Les quelques féministes acquises à la cause des domestiques doivent se battre pour faire admettre ces propositions au sein même du mouvement féministe. Des débats apparaissent, qui reflètent des perceptions différentes des régulations à mettre en place dans ce cadre spécifique de travail. Certaines préconisent des réglementations sur le travail, sur le logement accordé aux bonnes, sur la nécessité d'appliquer la réglementation des ouvriers aux domestiques. D'autres privilégient l'éducation des employeurs, puisqu'il est impossible de tout réglementer dans les domiciles⁵⁴ (Martin-Huan, 1997). Des propositions de dispositions sont faites, parmi lesquelles la possibilité d'avoir recours aux prud'hommes, et l'aménagement d'une formation professionnelle (Encadré 1.7).

Encadré 1.7. Extraits des propositions inscrites dans le vœu formulé par Mme Vincent et adopté lors du Congrès international des œuvres et institutions féminines de juin 1900

- « Qu'il soit créé dans toutes les communes de France des Bureaux de placement gratuits dont le siège sera à la Mairie et à la Bourse du Travail ;
- Qu'il soit délivré gratuitement par les Municipalités à chaque (...) domestique un carnet d'identité contenant le texte de la loi sur le travail, avec l'indication que les Bureaux de placement gratuits se trouvent à la Mairie et à la Bourse du Travail. (...)
- Que tout employeur soit tenu d'affecter une chambre ou un cabinet, suffisamment aéré, pour le coucher de chaque domestique ou employée,

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ Cette idée est encore très présente aujourd'hui.

- Que la Commission d'hygiène et la Commission départementale du travail soient appelées à s'occuper de la question du travail des domestiques.
- Qu'une loi et des règlements, d'accord avec les Syndicats, fixent les heures de travail et de repos et les jours de sortie ; que les Inspecteurs et Inspectrices du travail soient chargés de l'application des règlements, ainsi qu'ils le font pour les ouvrières.
- Que les Conseils de Prud'hommes soient compétents pour juger tous les différends entre les maîtres, maîtresses et serviteurs, la jurisprudence des Justices de Paix étant trop longue, trop compliquée et trop coûteuse,
- Qu'il soit créé des cours d'enseignement ménager et qu'on étudie les moyens de les rendre accessibles à toutes les domestiques et employées de maisons que des récompenses pécuniaires soient décernées aux élèves,
- Afin de relever la condition sociale des femmes employées aux travaux de la maison, nous proposons que les domestiques soient à l'avenir désignées sous le nom d'« ouvrières ménagères ».

Source : « 2^e Congrès international des œuvres et institutions féminines. Compte rendu des travaux par Mme Pégard, secrétaire générale du Congrès », tome troisième, Paris.

De leur côté, les employeurs commencent également à s'organiser. Dès la fin des années 1930, des groupements « de maîtres et maîtresses de maison » locaux (départementaux notamment), voient le jour (Martin-Huan, 1997). À partir de 1945, les unions d'employeurs se déclareront associations ou syndicats « d'employeurs de gens de maison ». Ces groupements sont le plus souvent créés par des femmes, employeuses de personnel à leur domicile, souvent liées à des mouvements catholiques, comme l'Action catholique des milieux indépendants (ACI) (Fepem, 2008a). Contacté par ces groupements dans un objectif de structuration dans les années 1940, le conseil national du patronat français (CNPFF, devenu depuis Medef) estime ne pas être concerné par les emplois domestiques. Ils vont donc se développer de manière autonome par rapport aux organisations patronales traditionnelles. Ces groupements élaborent peu à peu, avec les syndicats de gens de maison, des textes conventionnels, qui n'engagent cependant que les adhérents des organisations signataires. Cela représente peu d'employés et d'employeurs, répartis dans seulement quatre ou cinq départements (notamment en région parisienne, dans le Nord et dans le département du Rhône).

En juin 1948, deux groupements parisiens s'associent pour former la Fédération des employeurs de gens de maison et invitent tous les groupements d'employeurs à y adhérer. En 1949, 17 groupements sont adhérents. En 1963, la fédération adopte le sigle de Fepem (Martin-Huan, 1997). La Fepem existe toujours aujourd'hui comme organisation représentative des particuliers employeurs, et participe à ce titre à la négociation et à la signature des conventions collectives et accords collectifs applicables aux salariés de particuliers employeurs. La signification du sigle Fepem a un peu évolué au fil du temps, de « Fédération Nationale des Groupements de particuliers employeurs » dans les années 1990 à

« Fédération des particuliers employeurs de France » aujourd'hui. Si les racines catholiques de cette organisation sont prégnantes, la Fepem se revendique comme indépendante de toute appartenance politique et confessionnelle (Martin-Huan, 1997). Une deuxième organisation a récemment été reconnue également représentative des particuliers employeurs : le syndicat des particuliers employeurs (SPE). Créé à la fin des années 2000 suite à une scission du syndicat Ile-de-France de la FEPEM, ce groupement a rejoint la Fédération des entreprises de services à la personne (FESP), rattachée au Medef, en mars 2009 (cf. *infra*).

La construction des conventions collectives, et plus généralement les régulations professionnelles, sont abordées dans le point suivant.

1.2.3. Les régulations professionnelles : entre exclusion du droit du travail et construction des conventions collectives

Les employés de maison ont été longtemps exclus du droit du travail et l'application du Code du travail à ces salariées pose toujours question aujourd'hui. Cependant, des conventions collectives se sont progressivement mises en place, parallèlement à la construction des acteurs collectifs.

a. Les employés de maison dans le droit du travail

D'un point de vue juridique, la profession d'employé de maison s'est historiquement construite en marge de la législation sociale (Laforge, 2003 ; Martin-Huan, 1997). Alors que les droits des travailleurs se construisent à partir de la fin du XIX^e siècle, plusieurs des grandes lois sociales de protection des travailleurs créées à la fin du XIX^e et au début du XX^e siècle ne sont pas applicables aux domestiques. En effet, la domesticité n'est pas une profession, c'est une condition, un état et le domestique n'est pas un salarié. C'est le cas, par exemple, de la durée du travail, de la restriction dans la nature des travaux, ou encore de la loi sur le repos hebdomadaire qui ne s'appliquent pas à ces travailleurs au moment où elles sont élaborées. C'est un des thèmes de bataille des différentes organisations, syndicales et féministes, qui commencent à s'intéresser aux travailleurs domestiques et c'est bien plus tard que ces lois seront élargies à ces travailleurs. Ils sont également exclus de la loi de 1898 sur les accidents du travail et n'y seront intégrés qu'en 1923. De même, c'est seulement en 1957 que les litiges concernant les domestiques, entre temps devenus employés de maison, deviennent du ressort des conseils des prud'hommes.

En 1973, les « employés de maison » sont pour la première fois inscrits explicitement dans le Code du travail (Laforge, 2003 : 119). Ils font l'objet d'un article qui définit ces salariés au sein du Livre septième intitulé « Dispositions particulières à certaines professions » : « sont considérés comme employés de maison les salariés employés par des particuliers à des travaux domestiques » (Article L. 772-1). Sept ans plus tard, en 1980, deux nouvelles dispositions relatives à ces salariés sont intégrées au Code du travail⁵⁵. La première précise que les dispositions relatives à la journée du 1er mai, aux congés pour événements familiaux, à l'examen médical à l'embauche et à la surveillance médicale sont applicables aux employés de maison. La deuxième indique qu'un décret en Conseil d'État détermine les modalités d'adaptation aux employés de maison des articles du Code du travail relatifs aux congés annuels. Les articles relatifs au harcèlement sexuel puis au harcèlement moral ont été ajoutés par la suite, respectivement en 1992 et 2002.

Leur inscription dans le Code du travail ne signifie pas que celui-ci s'applique dans son intégralité aux employés de maison. Au contraire, son application à cette catégorie de travailleurs est dès le départ floue et sujette à interprétation (Boulmier, 2008). D'un côté dans la définition de l'employé de maison formulée dans l'article L772-1, le Code du travail reconnaît la qualité de salarié à ces travailleurs et doit donc *a priori* leur être appliqué. Mais, parallèlement, une liste d'articles s'appliquant à ces travailleurs particuliers est édictée. Est-ce que seuls ces articles s'appliquent ? Sinon, pourquoi sont-ils spécifiquement visés ? Au tournant des années 1980, alors que le législateur s'apprête à soutenir le développement des « emplois familiaux » (cf. section 2), il demeure une incertitude forte sur l'application du Code du travail à cette catégorie de travailleurs. Elle ne sera d'ailleurs que partiellement levée par la suite⁵⁶.

b. L'élaboration des conventions collectives de travail

Le droit du travail n'est pas le seul levier de régulation et de protection collective des travailleurs. Les conventions collectives de travail, négociées par branches professionnelles en sont également un dispositif concret. En 1950, la loi du 11 février donne la possibilité aux « gens de maison » de conclure des conventions collectives nationales de travail. Domestiques comme employeurs s'étant progressivement organisés en groupements, leurs représentants respectifs signent en 1951 une convention collective dont ils envisagent l'extension (la

⁵⁵ Loi du 30 mai 1980 : articles L. 772-2 et L. 772-3 du Code du travail.

⁵⁶ Cf. chapitre 2 : « Les salariés du particulier employeur : un lien à clarifier avec le droit du travail », p. 187.

convention collective nationale des gens de maison). Elle ne sera pas étendue (notamment parce que l'organisation employeur signataire n'est pas reconnue comme représentative par le ministère du Travail), mais elle servira de modèle pour les conventions locales qui sont conclues par la suite. En 1976, un peu plus de la moitié des départements français sont couverts par une convention collective.

La conclusion de la convention collective nationale du personnel employé de maison au début des années 1980 constitue une étape fondamentale dans la construction d'une régulation collective des relations professionnelles entre les employés de maison et leurs employeurs. Cette convention collective est signée le 3 juin 1980 entre la Fédération nationale des groupements d'employeurs de personnel de maison (Fepem), d'une part, et par la Centrale syndicale chrétienne des employés de maison CFTC, la Fédération des personnels du commerce de distribution et des services CGT et la Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation et des secteurs connexes FGTA-FO, d'autre part. Deux ans plus tard, cette convention collective nationale est étendue par un arrêté ministériel en date du 26 mai 1982. Elle s'applique donc à l'ensemble des salariés employés par un particulier. En 1999, cette convention collective a été révisée pour donner naissance à la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur, signée par les différents partenaires et étendue depuis le 11 mars 2000.

Ces différentes étapes ont renforcé petit à petit les droits des travailleurs salariés de particuliers employeurs. Cependant, comme nous avons déjà eu l'occasion de le rappeler, le fait que des règles se forment progressivement, applicables en théorie à tous les salariés du champ professionnel, ne signifie pas qu'elles s'appliquent effectivement à tous les salariés.

Les acteurs utilisent leurs marges de manœuvre par rapport aux règles (Chatel et Salais, 2005), d'autant plus que le contexte du domicile privé s'y prête. Comme l'exprime Géraldine Laforge, « l'effectivité de ce droit dépend de la volonté de la société à l'appliquer. Les mœurs et les habitudes sociales sont parfois autant de résistances au respect des règles nouvelles, *a fortiori* inédites. Or il est d'usage que le droit du travail n'intervienne pas au domicile privé du particulier » (Laforge, 2003 : 118). D'abord l'inspection du travail ne peut intervenir dans les domiciles privés. De plus, la non-déclaration des salariés employés à domicile va se généraliser. D'après Claire Marbot (2008b), la part des ménages recourant à des services à domicile « au noir » parmi l'ensemble des ménages utilisateurs pouvait être évaluée en 1996 à environ 50 %. Celui-ci semble avoir augmenté en même temps que se renforçaient les droits

des travailleurs : « À la naissance du droit du travail des employés de maison, qu'il soit légal ou conventionnel, répond le développement d'un important travail "au noir". Un double mouvement paradoxal se dessine donc : d'une part, l'extension aux employés de maison d'une partie de la législation du travail et, d'autre part, la permanence de l'inexistence d'un contrôle de l'effectivité des règles de droit applicables » (Laforge, 2003 : 118-119).

1.3. Aides à domicile et employés de maison avant les années 1980 : des « mondes » distincts mais pas totalement étanches

L'analyse proposée dans cette première section aboutit au résultat que ces deux groupes professionnels se sont construits de manière parallèle, sur des logiques, des bases et des finalités différentes, et sur des temporalités également différentes. En résulte finalement deux secteurs relevant de « mondes » distincts, au sens de Boltanski et Thévenot (1991).

L'École des conventions a construit et mobilise la notion de « monde » pour rendre compte de la pluralité des formes de production, des modalités de la coordination économique, ou encore d'évaluation de la qualité. Dans leur ouvrage intitulé *De la justification. Les économies de la grandeur*, Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991) décrivent les différentes représentations du juste, du légitime, qui sont mobilisées par les acteurs dans leurs actions, et sur lesquelles s'appuient les règles et les normes sociales. Ces représentations du juste sont plurielles et évolutives. Elles peuvent être conceptualisées au travers de « cités » (domestique, civique, industrielle, ...), qui décrivent les principes philosophiques sous-jacents à une conception du juste. Pour définir ce qui est juste, il faut définir les critères qui déterminent ce qui est grand, et ce qu'il est donc juste de considérer comme « ce qui vaut ». Ces critères sont différents d'une cité à l'autre. Concrètement, ils s'incarnent dans des « mondes » différents au travers des « épreuves » qui sont mises en œuvre pour déterminer ce qui vaut. Ces mondes ne correspondent pas nécessairement à des sphères différenciées de la société, même s'ils sont plus fortement présents au sein de certaines d'entre elles. Par exemple, le monde domestique se retrouve au sein des familles mais ne s'y restreint pas : il se trouve sous certaines formes dans les entreprises et dans d'autres domaines de la société. Les différents principes de justice sont évolutifs, soit au sein des mondes, soit par création de nouvelles cités, et souvent suite à la critique des conventions établies. La critique du monde industriel a par exemple participé à l'apparition de la « cité par projet » (Boltanski et Chiapello, 1999).

En 1991, Luc Boltanski et Laurent Thévenot identifient six mondes distincts, à partir d'une grille de lecture particulièrement riche. Nous n'en reprendrons ici qu'une partie des éléments, sur lesquelles se base la suite de notre analyse. Chaque monde se caractérise d'abord par un « principe supérieur commun », qui est la convention constituant l'équivalence entre les êtres. C'est à l'aune de ce principe que se mesure l'importance des personnes (« état de grand »), et le rapport entre les petits et les grands (« rapport de grandeur »). Cette convention légitime donc les différences entre les petits et les grands (ce que nous pourrions nommer des principes de justice). L'accès à l'« état de grand » nécessite un sacrifice (« formule d'investissement »), c'est pourquoi les auteurs parlent d'économie de la grandeur : les bienfaits sont « balancés » par des charges. Enfin, dans chacun de ces mondes, le ressort de l'action, c'est-à-dire ce qui motive et mobilise les personnes diffère. L'encadré ci-dessous présente les six mondes identifiés dans l'ouvrage, au regard des éléments précités.

Encadré 1.8. Les six mondes identifiés dans l'ouvrage *De la justification. Les économies de la grandeur* (Boltanski et Thévenot, 1991)

Le monde de l'inspiration accorde une place centrale à l'inspiration, à la spontanéité et à la singularité. Ce qui y est important échappe à la mesure, ce qui rend difficile l'identification de systèmes d'équivalence. L'accès à l'état de grand réclame « le sacrifice des formes de stabilisation et des appareils qui assurent, dans d'autres mondes, l'identité de la personne » (p. 202) : la prise de risque est valorisée, à l'inverse des habitudes et des normes dont il s'agit de se dégager. Le ressort de l'action des personnes dans ce monde est le désir de créer. Les différences entre les grands et les petits sont légitimées par l'indépendance, l'originalité, voire le génie.

Dans le monde de l'opinion la grandeur se mesure par l'opinion des autres et par la célébrité. C'est ici le désir d'être reconnu, considéré, qui est le moteur de l'action des individus. Il s'agit d'être connu, de capter l'attention, d'entraîner l'adhésion. La grandeur se mesure au public et au succès, qui légitiment les différences entre les petits et les grands. Le sacrifice à réaliser pour accéder à cet état de grandeur est le renoncement au secret.

Le monde civique attache une importance première aux collectifs et non aux personnes en tant qu'individus. Les actions valorisées sont celles qui participent à une action collective et qui contribuent à unifier plutôt qu'à diviser : c'est cette dimension collective qui donne du sens à l'action individuelle. La grandeur passe par le fait d'adhérer à un groupe et de représenter, au-delà de soi-même, un intérêt collectif voire l'intérêt général. La légalité occupe une place centrale (textes réglementaires, représentants officiels, etc.). C'est aussi pour garantir cet objectif collectif que sont appréciés les textes qui codifient, encadrent l'action. Ce sont ces principes juridiques et collectifs qui fondent la justice : le rapport de grandeur, pour être légitime, doit s'exercer dans des formes légales. Le moteur de l'action est l'aspiration aux droits civiques. En ce sens, il est politique. Les valeurs de solidarité sont fortement mises en avant, tout comme le sacrifice des intérêts particuliers et immédiats au profit des intérêts collectifs.

Le monde marchand accorde une place centrale à la concurrence et à la compétition. L'évaluation de la grandeur se fait par le prix (pour les objets) et par la richesse (pour les personnes). La différence entre les petits et les grands repose sur la possession. Les actions sont mues par l'intérêt, le profit. Dans ce cadre, la stabilité n'est pas recherchée pour elle-même : contrairement à d'autres mondes (industriel, domestique), l'instabilité ou l'insécurité fournissent des occasions dont peuvent profiter les personnes qui savent les exploiter.

Dans le monde industriel, la grandeur se mesure par l'efficacité, la performance, la productivité. Les « grands » sont opérationnels, professionnels, fiables, contrairement aux improductifs, inactifs,

chômeurs, ou aux travailleurs inefficaces ou déqualifiés. La hiérarchie des états de grandeurs repose sur l'échelle des qualifications : « dans les relations de travail et les systèmes de rémunération, les qualifications formelles exprimant cette grandeur industrielle s'opposent aussi bien à une évaluation marchande qui résulterait immédiatement d'un service rendu, qu'à un jugement domestique appréciant l'autorité d'une personne » (p. 256). À cette qualification correspond un certain degré de maîtrise de la production, sur laquelle repose la distinction entre les grands et les petits. Dans ce monde, la rationalisation, la standardisation, la formalisation sont valorisées, de même que la stabilité et la prévisibilité.

Dans le monde domestique, la grandeur se mesure au sein des relations interpersonnelles, au travers d'une hiérarchie. La tradition y occupe une place centrale : ce qui est important est d'être *correct*, *bien élevé*, *respectable* (et non *légal* comme dans le monde civique, ou *exact* comme dans le monde industriel). Ce qui est important ne peut donc être mesuré par des instruments à *distance* (comme par exemple dans le monde civique où l'objectivité des règles permet de détacher l'évaluation des personnes elles-mêmes), mais s'inscrit nécessairement dans les relations personnelles entre les gens. La fidélité, la permanence, la continuité, la confiance sont des valeurs fortement valorisées (contrairement au monde de l'inspiration qui les dévalorise au profit du risque), et la trahison est méprisée. Les habitudes et les convenances forment le ressort de l'action des individus. Les différences entre les grands et les petits sont légitimées par la hiérarchie et la responsabilité des premiers envers les seconds. Dans des relations de travail, la gentillesse et le respect sont valorisés : le patron, à l'image du père de famille, est *responsable* des plus petits que lui, et se doit d'être bienveillant envers ses subordonnés qui, respectueux de la hiérarchie, font tout pour justifier la confiance et la considération de leur supérieur. L'entreprise est assimilable à une « maison », et d'une certaine manière à une famille.

Cette grille d'analyse est mobilisée pour comprendre les différences dans les registres et logiques d'action à l'œuvre dans l'aide à domicile et dans les services domestiques, mais aussi les points de convergence. Elle sera également utilisée tout au long de la thèse dans l'analyse des formes d'emploi dans les services à la personne, dont nous faisons l'hypothèse qu'elles s'appuient sur ces différents registres. Nous y reviendrons.

Nous souhaitons montrer ici que jusqu'au début des années 1980, les aides à domicile et les employées de maison relevaient de deux mondes distincts, au sens où la convention dominante y était différente. Cependant, coexistait au sein de ces deux mondes une pluralité de conventions. C'est d'ailleurs le cas le plus courant : les conventions ne sont jamais monolithiques mais généralement plurielles, diverses, avec une convention dominante. Cela permet d'expliquer que certains « ponts » avec les services domestiques existent dès le début de la mise en place de l'aide à domicile. Ainsi, si ces deux professions se construisent de manière parallèle et sur des logiques d'action différentes (1.3.1), elles ne sont, dès l'origine, pas tout à fait « étanches » (1.3.2).

1.3.1. Une construction parallèle des deux professions

Les développements précédents ont montré que les professions d'aide à domicile et d'employées de maison se sont construites de manière parallèle. Jusque dans les années 1980

avec la création des emplois familiaux, il y a bien deux catégories distinctes de salariés qui interviennent aux domiciles des particuliers, qui s'inscrivent dans deux branches professionnelles différentes, et dont les statuts d'emploi se sont construits différemment (Labruyère, 1996 ; Causse *et al.*, 1998).

Ces deux groupes professionnels se distinguent sur différents plans : 1) l'émergence et la construction historique de l'activité et de la profession (même si elle n'est pas aboutie) ; 2) les tâches réalisées au domicile et les types de publics bénéficiaires du service ; 3) le rapport aidant / aidé et les registres d'action.

Le premier point a été largement décrit dans les développements précédents (1.1 et 1.2). Les employés de maison sont issus d'une longue histoire de la domesticité, avec une transformation progressive des « bonnes à tout faire » logées à demeure vers les femmes de ménage intervenant chez plusieurs particuliers employeurs. Celle-ci a conduit à la création progressive d'un statut d'emploi très particulier, qui est l'unique cadre juridique possible pour avoir recours à des services domestiques jusqu'aux années 1980 : l'emploi direct des employés de maison par des particuliers. Il s'agit d'un emploi salarié, mais qui n'offre pas les mêmes protections collectives que le reste du salariat. Si un cadre juridique et conventionnel est peu à peu construit, la définition des conditions d'emploi, de salaire et de travail se fait en grande partie dans le cadre de la négociation interpersonnelle entre l'employeur et son salarié.

Du côté de l'aide à domicile, l'émergence de l'activité est beaucoup plus récente, et est le fruit d'une activité militante ayant pour objet d'organiser une aide aux mères et aux familles, puis plus largement aux personnes fragiles et notamment âgées. Cette activité initialement bénévole va se transformer progressivement. Les associations vont former et salarier les intervenantes, et œuvrer à la reconnaissance de leur profession (avec des différences notables selon les publics aidés – familles ou personnes âgées). La question de la professionnalisation et de la formation des intervenantes se pose dès le début du développement de l'aide à domicile. Cette problématique est rapidement (bien que partiellement) prise en main par les pouvoirs publics. Chez les employés de maison, cette question est également portée, d'abord par le mouvement féministe qui s'intéresse à cette question dès le début des années 1900 puis également par la fédération des particuliers employeurs. Mais elle ne bénéficie quasiment d'aucun soutien des pouvoirs publics et peine à s'ancrer dans les mentalités et les usages (Devetter *et al.*, 2011a).

Concernant les tâches réalisées et les publics aidés, on a montré que les aides à domicile étaient centrées sur les publics fragiles et avaient construit leur professionnalité sur la reconnaissance, y compris juridique, que le travail réalisé dépassait l'entretien du logement et relevait de l'action sociale. C'est pour cela qu'elles sont financées mais aussi contrôlées par les pouvoirs publics. Ces deux éléments (présence de solvabilisation et de contrôle) les distinguent clairement des employés de maison, qui travaillent historiquement auprès de publics différents : les ménages aisés, sans nécessairement qu'ils soient en situation de perte d'autonomie. Cela ne signifie pas que les employés de maison ne s'occupent pas de publics fragiles, mais ce n'est pas historiquement leur « cœur de métier ».

De ces deux premiers éléments découle le troisième : le rapport aidant / aidé. Issue d'une impulsion militante, la logique de l'aide à domicile est historiquement une logique d'entraide, s'inscrivant dans le monde « civique » au sens de Boltanski et Thévenot (1991), qui s'oppose à la logique de service, voire de servitude (Fraisie, 2009) qui prévaut dans les services domestiques. Les intervenantes sont salariées d'organisations (publiques ou associatives) : la relation triangulaire qui existe dans l'aide à domicile entre le bénéficiaire, la salariée et l'organisation, s'oppose à la relation bilatérale entre l'employé de maison et le particulier employeur (Puissant, 2010).

Ainsi, employés de maison et aides à domicile représentent bien deux catégories distinctes au sens de la représentation politique ou administrative, de la représentation statistique, de la représentation sociale et des représentations mentales ou cognitives (Desrosières et Thévenot, 1988).

1.3.2. Les zones de « perméabilité »

Pour autant, on peut observer différentes zones de perméabilité entre ces deux mondes : 1) dès l'origine de l'aide à domicile, différents principes d'action, issus de mondes distincts (au sens défini ci-dessus), coexistent ; 2) l'aide à domicile s'est ainsi construite comme une voie intermédiaire, toujours en tension, entre le monde domestique et le monde « hospitalier » (Dussuet, 2005) ; 3) au-delà des registres d'actions, les gestes et tâches réalisés sont en partie communs dans les deux professions, et les différences dans le travail peinent à s'ancrer dans les représentations sociales et les pratiques.

Si les logiques sont différentes dans l'aide à domicile et les services domestiques (logique d'entraide et de solidarité d'un côté, logique de service de l'autre), les valeurs et les

principes d'action n'y sont pas complètement étrangers. En témoignent les tensions qui se nouent dès les années 1950, au sein des associations d'aide familiale en plein développement, voire les paradoxes entre des registres d'action différents, amenant les acteurs de ces associations (militantes, bénévoles, adhérents, salariées) à trouver de véritables compromis sur lesquels bâtir leurs valeurs. Ces tensions se nouent à deux niveaux (Dussuet et Loiseau, 2007). Le premier se situe entre le monde domestique, issu des prémices ancrées dans le catholicisme social, et le monde civique, issu du mouvement ouvrier. Le second se retrouve entre les mondes domestique et civique d'un côté, et les mondes industriel et marchand de l'autre.

On trouve ainsi un premier type de tension entre les valeurs du catholicisme social portées par ces associations, telles que la défense de la famille, le fait de mettre au premier plan les relations personnelles et la singularité des personnes, le « don de soi », qui relèvent du monde domestique au sens de Boltanski et Thévenot (1991) et les valeurs du monde civique issues du mouvement ouvrier dont elles se réclament également, et où l'on rencontre moins des personnes que des citoyens abstraits, définis par des droits et dont les relations sont médiatisées par le corps politique auquel ils appartiennent (Dussuet et Loiseau, 2007). « La conciliation des sphères domestique et civique semble être dès le départ une entreprise compliquée, leurs principes pouvant paraître contradictoires. Par exemple, le donateur est dans une position dominante par rapport aux donataires dans la sphère domestique, alors que la promotion des femmes passe par une relation horizontale dans la sphère civique » (Puissant, 2010 : 51).

Le deuxième type de tension se noue entre ces valeurs du catholicisme social, tempérées des valeurs civiques, et des références provenant essentiellement des mondes industriels et marchands, inhérents aux impératifs mêmes des actions qu'elles mettent en place. L'introduction de formes de monétarisation, et surtout, pour les services d'aide à domicile, l'introduction du salariat, qui impliquait à la fois que l'aide ne se faisait plus uniquement sur une logique de don, et qu'une relation de subordination s'instaure entre les militantes ouvrières et les travailleuses familiales salariées, impliquaient une position de « patron » qui a pu faire l'objet d'une réticence. Cette grille de lecture est extrêmement utile pour analyser à la fois les facteurs de qualité de l'emploi dans le champ de l'aide à domicile aujourd'hui et les positionnements et logiques d'action des acteurs collectifs dans le cadre des relations professionnelles et des négociations collectives. Nous y reviendrons dans les chapitres suivants. Elle montre ici en tout cas que la logique domestique n'est pas absente du modèle de

l'aide à domicile, et que la frontière historique et institutionnelle entre les deux mondes n'est pas complètement étanche en termes de conventions.

Fruit de cette histoire, l'aide à domicile associative est toujours empreinte de ces différents mondes, qui peuvent entrer en tension. Annie Dussuet (2005, 2008) a montré qu'elle représentait une voie intermédiaire entre deux idéaux-types ou deux mondes : le monde domestique et le monde hospitalier. Ces mondes se caractérisent par la façon dont est défini le service à effectuer, par les critères qui prévalent dans l'évaluation de la qualité du service fourni et enfin par les critères qui déterminent la compétence du professionnel, ou la « professionnalité ». Dans le monde domestique, le contenu du service n'est pas défini par avance mais au moment de sa réalisation et par le bénéficiaire ; la référence de la qualité se trouve dans le monde domestique, aussi bien pour le service lui-même (le « bon » service étant celui qui s'ajuste le plus possible à la demande telle qu'elle est exprimée par le bénéficiaire) que pour les salariées (les qualités personnelles étant plus importantes que les qualifications professionnelles). Dans le monde hospitalier, ou « professionnel », le service est défini par avance et prescrit par un tiers, professionnel (et non par le bénéficiaire lui-même) ; la qualité du service est jugée par le fait qu'elle répond à la prescription du professionnel et une qualification est reconnue au professionnel, et exigée pour exercer la profession. L'aide à domicile se situe entre ces deux mondes extrêmes en tension : la définition du service est le résultat d'un compromis entre la demande du bénéficiaire et le respect des contraintes du monde professionnel ; la qualité du service doit s'établir à la fois par la prise en compte de la singularité de la personne et par l'appui sur les connaissances du monde professionnel ; la professionnalité des salariées se base à la fois sur les diplômes et sur la reconnaissance de savoirs et savoir-faire moins visibles (voire invisible) mais nécessaires au bon déroulement du service. Ainsi, les références du monde domestique ne sont pas absentes, loin s'en faut, du modèle de l'aide à domicile.

Enfin, au-delà des logiques et des principes d'action, une partie des gestes et tâches réalisés par les salariées de l'aide à domicile se retrouve chez les employés de maison. D'abord, les employées de maison, tout au moins une partie d'entre elles, ont toujours fait, en réalité, de l'assistance aux personnes âgées, majoritairement aisées : soit parce que les personnes qui les emploient vieillissaient, soit parce que des personnes en perte d'autonomie faisaient appel à leurs services (Martin-Huan, 1997). De fait, leurs tâches pouvaient évoluer en fonction de la situation de leur employeur. Si la logique n'était pas celle de l'action sociale, il n'en reste pas moins que les activités pouvaient être proches, mais exercées sur un modèle

issu du « monde » domestique plutôt que du monde professionnel (Boltanski et Thévenot, 1991 ; Dussuet, 2005). Ensuite dans les parcours personnels : une partie des travailleuses familiales puis des aides à domicile auprès des personnes âgées sont d'anciennes employées de maison, « décidées à quitter le service privé pour le service social » (Fraisie, 2009 : 225). Ce passage du service privé au service social est d'ailleurs à la fois une perspective d'évolution personnelle pour un certain nombre d'employées de maison mais également une perspective d'évolution plus collective de la profession d'employé de maison imaginée par la CFDT dans les années 1970. Cette idée s'inspire de mouvements observés dans d'autres pays, comme au Portugal, où des employées de maison syndiquées se sont groupées en « coopérative de services domestiques » dans l'objectif de se mettre au service des autres travailleurs, et non plus de la bourgeoisie. Elles souhaitent permettre aux femmes qui travaillent d'employer quelqu'un même à temps réduit pour différents services domestiques, et souhaitent associer les femmes qui auront recours à ces services pour modifier le rapport social entre les femmes de ménage et leurs employeurs. « Le discours des employées portugaises est aussi celui des syndiquées françaises : il faut, dans la perspective d'une société socialiste, supprimer le patronat comme tel et faire basculer la notion de services vers celle d'aide. Il faudrait ne plus servir une classe mais servir la société. Cette notion d'aide n'est évidemment pas celle que revendiquent les employeuses » (Fraisie, 2009 : 225). Le rapprochement avec les aides familiales est ici envisagé sous l'angle de l'évolution collective de la profession qui accompagnerait une évolution plus large de la société. On retrouve ici une des grandes différences entre les services domestiques et les services de l'action sociale : les premiers sont fondés sur une société inégalitaire, et leur existence dépend de ces inégalités, contrairement aux seconds (Gadrey, 2005 ; Devetter et Rousseau, 2011)⁵⁷.

Réciproquement, une partie des tâches et des conventions des employés de maison se retrouve chez les aides à domicile, en particulier les tâches ménagères. On l'a vu, les textes insistent sur le fait que l'aide familiale et l'aide ménagère ne sont pas des femmes de ménage, au sens où non seulement elles ne font pas « que » le ménage, mais également au sens où le ménage sert en quelque sorte de « support » pour d'autres finalités, d'autres formes d'aide aux personnes fragiles. Cependant, cette distinction n'est pas nécessairement ancrée dans les représentations sociales, qu'elles soient celles des personnes aidées, de leur entourage familial, mais aussi des professionnelles, des pouvoirs publics eux-mêmes et de la société de manière plus générale.

⁵⁷ Nous y reviendrons *infra*.

Cette première section a permis de montrer que les deux groupes professionnels que sont l'aide à domicile et les employés de maison se sont construits jusqu'au début des années 1980 sur des finalités et des logiques différentes, mais que ces deux mondes ne sont pas pour autant étanches. À partir des années 1980, la mise en place de nouveaux dispositifs d'action publique va favoriser une certaine porosité entre ces deux mondes. L'action publique vis-à-vis de l'aide aux personnes fragiles et vis-à-vis des emplois domestiques va fortement évoluer et tendre vers le brouillage des frontières entre ces deux groupes professionnels.

Section 2 - L'évolution des politiques publiques à partir des années 1980 et ses conséquences sur ces deux groupes professionnels

Le champ des activités de services domestiques d'une part et des services d'aide à domicile d'autre part connaissent un bouleversement à partir des années 1980. On ne peut analyser l'évolution du marché du travail et les configurations de la qualité des emplois sans expliciter les transformations dans les régulations et dans les dispositifs et instruments de l'action publique. Ce bouleversement est engendré par une double évolution des politiques publiques : l'évolution des politiques sociales (dans le domaine de l'aide aux personnes âgées principalement), notamment avec la montée du principe de libre choix (2.1) ; l'investissement progressif de ce champ d'activité par les politiques d'emploi (l'État faisant d'une question sociale une question de politique d'emploi) et la mise en place progressive d'une véritable politique économique et industrielle (2.2). Cette double évolution conduit à un brouillage des frontières entre politique d'emploi et politique sociale, avec des résultats incertains et des questionnements émergents pour les professions des services à domicile (2.3).

Comme nous l'avons indiqué en introduction du chapitre, nous nous inscrivons dans une analyse de l'action publique par ses « instruments » (Lascoumes et Le Galès, 2005). Ceux-ci permettent en effet d'identifier les choix politiques réalisés au travers du choix de ces instruments ou dispositifs (nous utiliserons indifféremment l'un ou l'autre de ces termes). Il s'agit de comprendre les raisons qui poussent à adopter tel instrument, d'analyser les justifications ou les registres de légitimité qui sont mobilisés pour justifier ces choix, et d'envisager les effets produits par ces choix. Pour autant, s'ils sont révélateurs d'orientations *politiques*, ces choix d'instruments ne sont pas toujours le résultat ou la « concrétisation » sous forme opérationnelle de ces choix politiques : l'action publique est toujours « située » et le rôle des acteurs est essentiel (Chatel et Salais, 2005). Il s'agit également de refuser de

« lisser » *a posteriori* l'histoire en gommant les moments d'incertitude et les effets non anticipés de tel ou tel dispositif⁵⁸.

Nous reprenons les définitions *d'instrument* et *d'instrumentation de l'action publique* proposées par ces auteurs. Un instrument d'action publique constitue « un dispositif à la fois technique et social qui organise des rapports sociaux spécifiques entre la puissance publique et ses destinataires en fonction des représentations et des significations dont il est porteur » (Lascoumes et Le Galès, 2005 : 13). Un instrument peut être législatif et réglementaire, économique et fiscal, conventionnel et incitatif, informatif et communicationnel. Plusieurs instruments sont le plus souvent combinés au sein d'une même politique ou d'un même programme d'action – ce qui pose la question de leur coordination. Nous verrons en effet qu'au sein des politiques publiques visant les services à la personne, différents types d'instruments sont mobilisés (fiscaux, communicationnels, dépenses sociales, etc.) et que la coordination entre les politiques économiques et les politiques sociales, mais également au sein de chacune de ces politiques, pose parfois question.

À la suite de ces auteurs, nous insistons sur le fait que les instruments sont des *institutions* au sens où « ils déterminent en partie la manière dont les acteurs se comportent, créent des incertitudes sur les effets des rapports de force, conduisent à privilégier certains acteurs et intérêts et à en écarter d'autres, contraignent les acteurs et leurs offrent des ressources, et véhiculent une représentation des problèmes » (*ibid.* : 16). Ainsi, les acteurs sociaux et politiques ont des capacités d'action différentes selon les instruments sélectionnés. Les instruments choisis déterminent donc en partie quelles ressources peuvent être utilisées et par qui. En partie seulement, puisque les acteurs se saisissent différemment des instruments et modèlent ou réorientent, par l'action, les résultats des politiques publiques par rapport aux objectifs initiaux (Chatel *et al.*, 2005).

L'« instrumentation de l'action publique », est définie comme étant « l'ensemble des problèmes posés par le choix et l'usage des outils (des techniques, des moyens d'opérer, des dispositifs) qui permettent de matérialiser et d'opérationnaliser l'action gouvernementale »⁵⁹ (Lascoumes et Le Galès, 2005 : 12). Elle est un moyen « d'orienter les relations entre la société politique (*via* l'exécutif administratif) et la société civile (*via* ses sujets administrés)

⁵⁸ Cette approche s'appuie sur les travaux d'histoire des techniques et de sociologie des sciences qui ont dénaturisé les objets techniques, notamment en « refusant le regard rétrospectif qui écrase les moments d'incertitude et n'envisage la création que comme une série d'étapes obligées allant de l'abstrait au concret, de l'idée à sa mise en œuvre » (Lascoumes et Le Galès, 2005 : 13).

⁵⁹ Les auteurs notent qu'Alain Desrosières (1993, p.401) utilise aussi l'expression « instrumentation statistique ».

par des intermédiaires, des dispositifs mêlant des composantes techniques (mesure, calcul, règle de droit, procédure) et sociales (représentation, symbole) » (*Ibid.* : 21).

2.1. L'évolution de la politique sociale : la mise en place de dispositifs relevant d'une régulation concurrentielle subventionnée

2.1.1. La mise en place de nouveaux dispositifs d'aide à l'autonomie...

a. De la fin des années 1970 au milieu des années 1990 : une période de relative immobilité

Après la mise en place d'un certain nombre d'aides sociales aux personnes âgées et handicapées dans les années 1960 et 1970, on assiste à une période, de la fin des années 1970 au milieu des années 1990, de relative immobilité au cours de laquelle peu de dispositifs sont mis en place. Pendant cette période, l'aide à domicile aux personnes âgées est financée, sous conditions de ressources, *via* les prestations légales et extra-légales d'aide ménagère (cf. 1.1.2). L'élévation des revenus des personnes âgées au cours de cette période va conduire à une baisse, en proportion, des heures financées par l'aide sociale des départements, et une hausse des heures financées au travers des prestations extra-légales par la CNAVTS et les caisses des régimes particuliers (Enjolras et Laville, 2001). En volume, la prestation d'aide ménagère a connu un développement important au début des années 1980 puis une relative stagnation à partir du milieu des années 1980. Entre la fin des années 1970 et le milieu des années 1990 vont se succéder un certain nombre de rapports et de projets de lois sur la dépendance, mais qui n'aboutiront pas à la mise en place d'une véritable politique d'aide aux personnes dépendantes (Jobert, 1993). Cela ne signifie pas que rien ne se passe, et ce pour au moins deux raisons.

Premièrement, ces projets, même s'ils échouent, vont avoir une incidence sur la façon d'envisager la problématique de la dépendance. Ils vont engendrer un glissement de la problématique, d'une réflexion globale sur les personnes âgées (telle qu'elle était envisagée dans le rapport Laroque) vers une approche « gestionnaire » qui demeure largement « tributaire des dispositifs existants » (Frinault, 2005). Appréhendant la construction des politiques publiques au travers de leur « bricolage » institutionnalisé, Thomas Frinault insiste sur les formes de « dépendance au sentier », ou encore de « dépendance institutionnelle » auxquelles ce bricolage aboutit. La mise en place successive et cumulative de dispositifs d'action publique forme un « héritage institutionnel » qui encadre, voire enferme, les

nouveaux dispositifs en création. Dans le cas de l'aide aux personnes âgées, elle s'est construite à l'origine en dehors de la sécurité sociale, dans le cadre de l'aide sociale départementale et de l'action sociale des caisses de retraite, et n'est jamais sortie de ce « sentier » pour rejoindre le champ de la sécurité sociale, malgré un certain nombre de tentatives (voir par exemple le débat sur le cinquième risque). Le bricolage des politiques publiques est également le fruit d'effets d'apprentissage (*Ibid.*). Cet apprentissage peut être instrumental, c'est-à-dire lié aux instruments de la politique publique, cognitif, c'est-à-dire relatif aux objectifs de la politique publique, ou encore politique lorsqu'il apporte une meilleure connaissance des soutiens ou au contraire des oppositions au projet. Dans le cas de l'aide aux personnes âgées à domicile, les dispositifs successivement mis en place à partir des années 1990 (détaillés *infra*) témoignent de cette volonté de prendre en compte et de résoudre les problèmes que posaient les dispositifs précédents. Cette approche permet de mettre en avant, pour comprendre la construction historique des dispositifs actuels, les conséquences des choix réalisés au fur et à mesure du temps. Ces choix passés, fruits de décisions à un moment donné en fonction des possibilités d'action à ce moment-là, influencent, directement ou indirectement, les choix présents.

Deuxièmement, un certain nombre de mesures, certes restreintes et ne constituant pas à proprement parler une politique publique de la dépendance, vont être prises à partir des années 1980. Ces mesures vont avoir pour effet d'affaiblir (sans la supprimer) la régulation tutélaire au profit d'une régulation d'insertion puis d'une régulation dite quasi-marchande (cf. point 2.1.2). Il s'agit d'abord des exonérations de charges sociales pour les personnes âgées de plus de 70 ans employeurs d'une aide à domicile. Une telle exonération existait depuis 1962 pour les personnes qui avaient besoin de l'aide d'une tierce personne et qui embauchaient directement un salarié, mais elle était peu utilisée. Le dispositif étant mal adapté, il a été modifié en 1987⁶⁰ (Debons, 2006). Il étend à la fois les catégories de bénéficiaires et les cotisations pouvant être exonérées. En particulier, peuvent bénéficier de cette exonération les personnes âgées de 70 ans et plus, sans condition de dépendance ou de ressources. Cette mesure a marqué un changement important. Alors qu'étaient privilégiées jusque-là les aides ménagères employées par des organisations associatives ou publiques pour aider à domicile les personnes âgées, ces dernières sont à présent incitées à recourir aux services d'un salarié qu'elles emploient elles-mêmes. Quelques années plus tard, en 1991, est mise en place la déduction fiscale pour l'emploi d'une personne à domicile pour des tâches

⁶⁰ Loi n°87-39 du 27 janvier 1987.

domestiques⁶¹. Cette seconde mesure constitue également potentiellement une forme d'aide aux personnes âgées, même si ce n'est pas son principal objectif, qui est de créer de l'emploi. Ces dispositifs répondent à la fois à des préoccupations de création d'emplois et d'aide aux personnes dépendantes et sont révélatrices de la tendance à l'insertion des politiques d'emploi dans les politiques sociales (cf. 2.2). Pour faire face à la concurrence de l'emploi direct qui se développe, les associations mandataires vont se développer⁶².

b. À partir du milieu des années 1990 : la création de la prestation spécifique dépendance puis de l'allocation personnalisée à l'autonomie

Mais c'est surtout à partir du milieu des années 1990 que commence à se construire la politique sociale en faveur des personnes âgées telle que nous la connaissons aujourd'hui, avec la création de la Prestation spécifique dépendance (PSD) qui sera par la suite transformée en Allocation personnalisée à l'autonomie (APA). En 1994, Simone Veil, ministre des Affaires sociales, porte le projet d'un nouveau risque de sécurité sociale (5^e risque) pour la dépendance – idée qui avait déjà été proposée par exemple par l'UNASSAD (aujourd'hui UNA). Ce projet n'a pas abouti, pour différentes raisons liées notamment au manque de visibilité de la problématique de la dépendance⁶³, à la focalisation sur le déficit de la sécurité sociale, à la faible implication des partenaires sociaux (Frinault, 2005). Les Conseils généraux vont par ailleurs exercer une pression pour conserver cette compétence en leur sein, et voient dans ce projet une menace. Il s'agit ici d'une forme de « dépendance au sentier institutionnel » liée à la façon dont a été menée la décentralisation dans les années 1980 et qui est toujours prégnante aujourd'hui. Enfin, créer un nouveau risque social revient à créer un nouveau droit, qui engage davantage que des dispositifs fiscalisés comme l'aide sociale. Il est beaucoup plus difficile de revenir en arrière sur un risque social financé par les cotisations et géré par les partenaires sociaux (comme les autres risques de la sécurité sociale), et dès lors institué en « droit acquis », que sur des dispositifs financés par l'impôt, plus sensibles aux coupes budgétaires. « La volonté politique de préserver la réversibilité des choix est d'autant plus marquée que l'incertitude pèse sur l'évolution du nombre de dépendants » (Frinault, 2005 : 614). Après une phase d'expérimentation avec la mise en place dans douze

⁶¹ Loi de finances rectificative pour 1991 en date du 30 décembre 1991.

⁶² Les définitions des modes d'exercice, prestataire, mandataire, direct, ont été présentées en introduction générale de la thèse. S'y ajoute la mise à disposition, spécifique aux associations d'insertion par l'activité économique, qui dans ce cadre fournissent non pas un service mais le personnel pour le réaliser : l'association est l'employeur mais l'autorité est transférée au bénéficiaire du service. Cette modalité ne concerne que les services auprès des personnes non fragiles.

⁶³ soumise à de nombreux tabous culturels et circonscrite au domaine de l'intimité.

départements de la Prestation expérimentale dépendance (PED) en 1994-1995⁶⁴, la Prestation spécifique dépendance (PSD) est mise en place en 1997. Dès sa création, elle est conçue comme une mesure transitoire. En témoigne le titre de la loi qui institue cette prestation : « Loi n°97-60 du 24 janvier 1997 tendant, dans l'attente du vote de la loi instituant une prestation d'autonomie pour les personnes âgées dépendantes, à mieux répondre aux besoins des personnes âgées par l'institution d'une prestation spécifique dépendance ».

Ainsi conçue comme une phase de « test », la PSD a permis de pointer un certain nombre de limites à éviter dans le futur dispositif d'aide aux personnes dépendantes. En particulier les rapports d'évaluation ont pointé les importantes inégalités entre les départements (Sueur, 2000) et la faible part de personnes effectivement bénéficiaires par rapport au nombre de personnes potentiellement concernées. Différents freins sont identifiés, liés par exemple au recours sur succession, et l'exclusion des personnes évaluées en GIR 4 (cf. définition dans l'encadré suivant) du dispositif est remise en cause (Odas, 1998). Le rapport rédigé par Jean-Pierre Sueur en 2000 prend acte des limites de la PSD et a en grande partie inspiré le dispositif de l'Allocation personnalisée à l'autonomie (APA). L'APA est créée en 2001 pour remplacer la PSD et mise en place à partir de 2002. Frinault (2005) montre comment cette mesure, issue d'un processus de « bricolage institutionnalisé », cherche à la fois à éviter les écueils révélés par l'expérience de la PSD et à trouver des réponses adaptées au fur et à mesure des événements et des contingences politiques. L'APA repose alors sur différents principes, qui cherchent à remédier aux écueils de la PSD (Sueur, 2000) :

- La définition de tarifs de référence nationaux, légaux et obligatoires pour les montants des plans d'aide subventionnés auxquels la personne a droit. L'objectif est d'éviter les trop grandes disparités selon les départements et de réussir à concilier une gestion de proximité et des objectifs de solidarité nationale.
- La détermination de ces montants en fonction du seul degré de dépendance : les revenus ne sont pas pris en compte dans la détermination du plan d'aide. L'APA ne peut pas non plus faire l'objet d'une reprise sur succession, qui était considérée comme un facteur important de renoncement à l'allocation. En revanche est instauré un « ticket modérateur », qui est une participation de la personne déterminée au niveau national suivant un barème prenant en compte ses ressources. L'absence de plafond de ressources comme condition d'accès au dispositif garantit un principe d'universalité, et la

⁶⁴ Loi n°94-637 du 25 juillet 1994.

participation financière des usagers en fonction de leurs moyens celui d'équité (Frinault, 2005 ; Borgetto, 2010).

- Une solidarité nationale s'exprimant par la contribution de l'État, par l'implication d'autres financeurs et par des dispositifs de péréquation.

Enfin, les personnes évaluées en GIR 4, auparavant exclues de la PSD, peuvent bénéficier de l'APA. Surtout, au nom du principe de « libre choix », les bénéficiaires de l'APA à domicile peuvent faire appel à des structures prestataires comme à des salariés en emploi direct, même si le recours à une structure prestataire est fortement privilégié pour les personnes les plus dépendantes.

Encadré 1.9. L'allocation personnalisée à l'autonomie (APA)

La loi 2001-647 du 20 juillet 2001 relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et à l'allocation personnalisée d'autonomie a inscrit l'APA dans le Code de l'action sociale et des familles.

L'APA est une allocation destinée aux personnes âgées de 60 ans ou plus en manque ou en perte d'autonomie, qu'elles soient hébergées à domicile (APA à domicile) ou dans un établissement (APA en établissement). La perte d'autonomie est évaluée à l'aide d'une grille nationale "Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources" (dite grille AGGIR). Celle-ci comprend six Groupes Iso-Ressources (GIR) en fonction des aides (techniques ou aides à la personne) que commande leur état. Les personnes les plus dépendantes sont classées en GIR 1 (« personnes âgées confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessitent une présence indispensable et continue d'intervenants »). Les moins dépendantes sont classées en GIR 6 (« personnes âgées n'ayant pas perdu leur autonomie pour les actes essentiels de la vie courante »)⁶⁵.

« Cette allocation, définie dans des conditions identiques sur l'ensemble du territoire national, est destinée aux personnes qui, nonobstant les soins qu'elles sont susceptibles de recevoir, ont besoin d'une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie ou dont l'état nécessite une surveillance régulière » (Art. L232-1 du Code de l'action sociale et des familles - CASF). Il s'agit des personnes classées en GIR 1 à 4, ce classement étant établi par une équipe médico-sociale chargée d'évaluer le niveau de dépendance de la personne âgée. Cette équipe élabore alors en fonction des besoins de la personne un "plan d'aide", personnalisé, dont le montant maximum est fixé par un tarif national en fonction du degré de perte d'autonomie déterminé à l'aide de la grille. L'attribution de l'APA n'est pas soumise à conditions de ressources. Cependant une somme reste à la charge du bénéficiaire (le "ticket modérateur"), sauf si ses revenus sont inférieurs à un seuil fixé par décret (710,31 euros mensuels en 2011).

« L'équipe médico-sociale recommande, dans le plan d'aide (...), les modalités d'intervention qui lui paraissent les plus appropriées compte tenu du besoin d'aide et de l'état de perte d'autonomie du bénéficiaire. Dans les cas de perte d'autonomie les plus importants déterminés par voie réglementaire, lorsque le plan d'aide prévoit l'intervention d'une tierce personne à domicile, l'allocation personnalisée d'autonomie est, sauf refus exprès du bénéficiaire, affectée à la rémunération d'un service prestataire d'aide à domicile agréé (...). Quel que soit le degré de perte d'autonomie du bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie, le montant de celle-ci est modulé, dans des

⁶⁵ Pour une présentation détaillée de la grille AGGIR, voir par exemple le site Internet suivant : <http://vosdroits.service-public.fr/F1229.xhtml> - Mise à jour le 01.04.2009 (consulté le 4 mars 2012). Pour une analyse des débats autour de la grille d'évaluation AGGIR, voir par exemple Ennuyer, 2001, 2006.

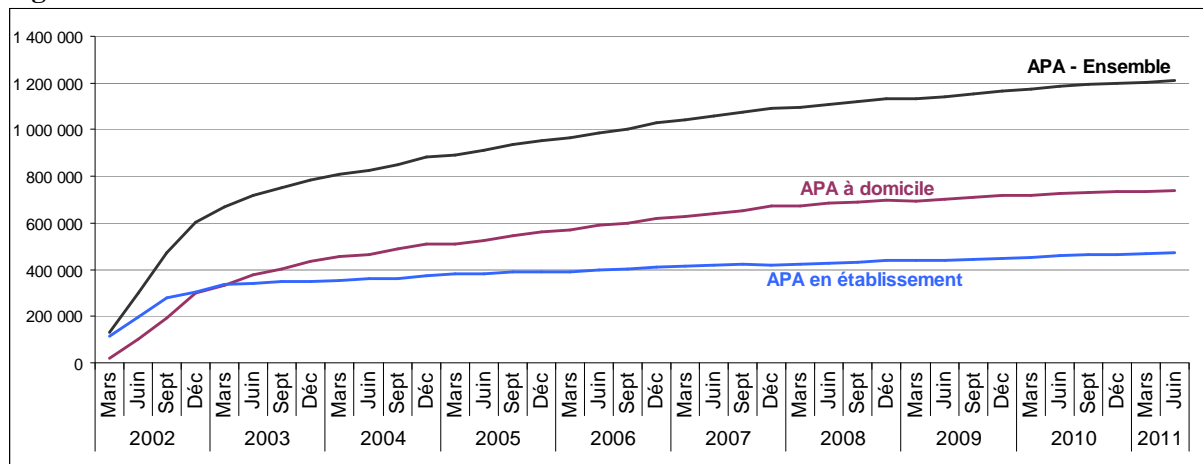
conditions fixées par voie réglementaire, suivant l'expérience et le niveau de qualification de la tierce personne ou du service d'aide à domicile auquel il fait appel. » (Art. L. 232-6 du CASF).

Depuis 2005, « Si le bénéficiaire choisit de recourir à un salarié ou à un service d'aide à domicile agréé (...), l'allocation personnalisée d'autonomie destinée à le rémunérer peut être versée sous forme de chèque emploi-service universel » (Art. L. 232-7 du CASF). L'allocation personnalisée d'autonomie peut également, après accord du bénéficiaire, être versée directement aux services d'aide à domicile (Art. L. 232-15 du même Code).

(Passages soulignés par nous)

L'APA ouvre donc l'aide financière à une part plus large de personnes âgées que celles concernées par la PSD. La croissance forte du nombre de personnes bénéficiant de ce dispositif témoigne de son succès.

Figure 1.4 : Évolution du nombre de bénéficiaires de l'APA entre 2002 et 2011



Champ : Métropole + DOM, extrapolation à partir des départements répondants (90 au T2-2009)

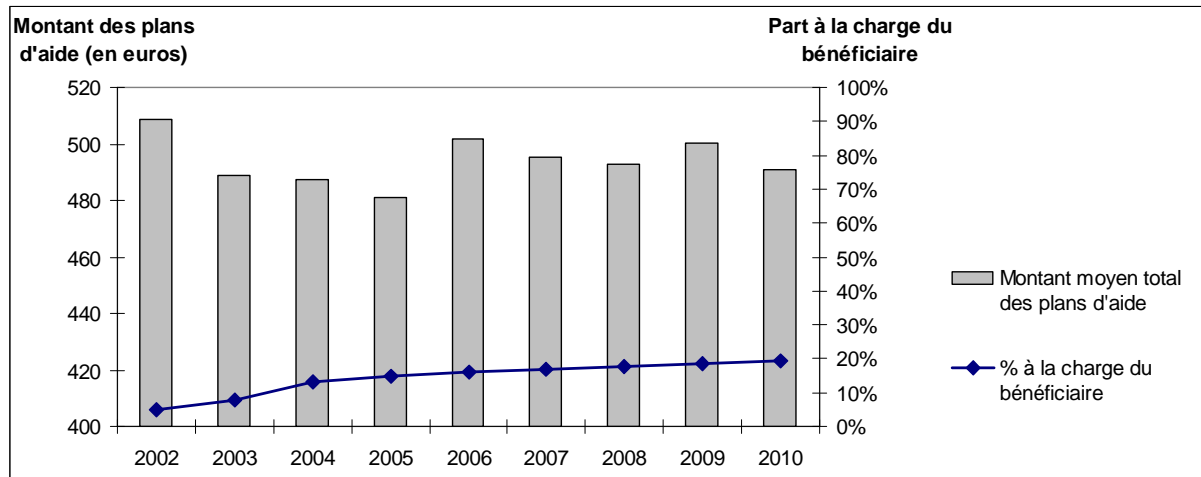
Source : enquête trimestrielle de la DREES auprès des Conseils généraux

Cependant, le financement de cette aide devient rapidement source de tension. Les dépenses des départements pour l'aide à domicile aux personnes âgées (quasi-exclusivement pour l'APA) sont ainsi passées de 2,6 milliards d'euros en 2004 à 3,3 milliards d'euros en 2008 (en euros courants), soit une augmentation de 30 % en quatre ans, tandis que le nombre de bénéficiaires a crû de 40 % sur la même période, passant de 505 000 à 706 600 (Clément, 2010). Cela a des conséquences directes pour les bénéficiaires, ce qui se traduit moins dans l'évolution des montants de l'APA attribués que dans celle du montant du ticket modérateur. Alors que le montant mensuel moyen de l'APA pour une personne âgée à domicile n'a pas beaucoup évolué depuis 2002 (environ 500 €), la part des Conseils généraux est passée progressivement de 94 % en juin 2003 à 82 % en juin 2009⁶⁶. Le ticket modérateur (pour les

⁶⁶ Source : Drees (Kerjosse, 2003; Debout et Lo, 2009).

personnes devant s'en acquitter) est quant à lui passé de 80 € en moyenne en juin 2003 à 119 € en juin 2009, soit une augmentation de 50 % en six ans.

Figure 1.5. Évolution du montant mensuel moyen (en euros courants) de l'APA à domicile et de la part à la charge du bénéficiaire, au 31 décembre



Champ : Métropole et DOM, extrapolation à partir des départements répondants.
Source : DREES, enquête trimestrielle sur l'APA auprès des Conseils généraux.

Du côté de l'aide à domicile aux personnes handicapées, l'ACTP, créée en 1975 (cf. *supra*), a vu son budget croître fortement suite à l'arrivée massive de personnes âgées dépendantes. Avec la mise en place de la PSD puis de l'APA, les pouvoirs publics entérinent la distinction entre handicap adulte et âgé (dit dépendance). Les personnes âgées dépendantes sont orientées vers la l'APA, et les personnes dites handicapées (âgées de moins de 60 ans) bénéficient de prestations distinctes. En 2005 est créée la prestation de compensation du handicap (PCH)⁶⁷ qui vise à couvrir le surcoût lié au handicap au travers d'une aide financière pour cinq types d'aides : humaine (auxiliaire de vie), technique (fauteuil roulant, lève-personne par exemple, pour la partie non prise en charge par la sécurité sociale), l'aménagement du logement et/ou du véhicule, l'aide animalière et des aides spécifiques ou exceptionnelles. Comme l'APA, elle est financée par les Conseils généraux et attribuée dans le cadre d'un plan d'aide personnalisé, défini par une équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) en fonction du projet de vie de la personne. Elle peut être perçue à domicile ou en établissement. L'attribution de la PCH n'est pas soumise à conditions de ressources mais le taux de prise en charge varie en fonction des ressources de la personne.

⁶⁷ Loi du 11 février 2005

Concomitamment à la mise en place de ces différentes prestations financières pour les usagers, la législation encadrant les services d'aide à domicile évolue. En 2002, les services à domicile aux personnes âgées sont reconnus comme appartenant au champ médico-social et se voient appliquer le régime d'autorisation. Avant 2002, l'agrément constituait la seule réglementation s'imposant à ces services. La loi du 2 janvier 2002⁶⁸ impose aux organisations prestataires d'aide à domicile d'être autorisées pour exercer leur activité, ce qui exclut les services mandataires. Ces services sont alors reconnus comme institutions sociales et médico-sociales, avec un financement forfaitaire à l'organisme, couplé d'un suivi et d'un contrôle renforcé. Cependant, trois ans plus tard, en 2005 et suite au plan de développement des services à la personne (cf. 2.2), le législateur revient sur cette obligation en instaurant un droit d'option entre l'agrément qualité et l'autorisation. Les organisations prestataires de services (lucratives ou non lucratives) peuvent être soit autorisées (et tarifées) soit agréées. Ce revirement brutal a constitué un véritable bouleversement pour le monde associatif, engagé depuis plusieurs années (et même plusieurs décennies) dans des processus de professionnalisation et de montée en qualification des salariés, qui se trouvaient légitimés par la loi 2002-2 puis mis à mal en 2005 (Jany-Catrice et Lefebvre, 2010). En effet, si l'agrément suffit pour exercer les mêmes activités que celles permises par l'autorisation, la reconnaissance de la spécificité des associations est clairement niée.

Encadré 1.10. Autorisation, agrément, déclaration, certification : les différents régimes en place dans les services à la personne

L'autorisation

Le régime d'autorisation, défini par le Code de l'action sociale et des familles, concerne uniquement les services prestataires proposant de l'aide à domicile auprès des personnes fragilisées. L'autorisation est délivrée par le Président du Conseil général pour une durée de quinze ans. Les critères pris en compte sont : 1. la compatibilité avec les objectifs fixés par le schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale ; 2. le respect des règles d'organisation et de fonction prévues par le Code de l'action sociale et des familles, notamment en termes de démarches d'évaluation et de systèmes d'information ; 3. le respect du cahier des charges établi par les autorités qui délivrent l'autorisation ; 4. le coût de fonctionnement, qui doit être compatible avec le montant des dotations fixées par les financeurs (État, conseils généraux, organismes de sécurité sociale). L'autorisation ouvre droit à la **tarification** administrée par les Conseils généraux (pour les prestations relevant de leur compétence), la procédure de tarification étant mise en place de manière très hétérogène selon les départements (IGAS, IGF, 2010). La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale rendait obligatoire l'autorisation pour ces services. Depuis 2005⁶⁹, ils ont le choix entre l'autorisation et l'agrément : c'est le **droit d'option**. Les organismes autorisés sont automatiquement considérés comme agréés (l'autorisation emporte agrément).

⁶⁸ dite loi 2002-2

⁶⁹ Ordonnance n°2005-1477 du 1er décembre 2005 portant diverses dispositions relatives aux procédures d'admission à l'aide sociale et aux établissements et services sociaux et médico-sociaux.

L'agrément

L'agrément, défini par le Code du travail, existe depuis 1991. Depuis 2005, deux types d'agrément existaient : l'agrément qualité (obligatoire pour l'intervention auprès des personnes fragiles) et l'agrément simple (pour l'ensemble des services à la personne). Depuis 2011⁷⁰, l'agrément qualité est remplacé par l'agrément, et l'agrément simple par la déclaration. L'agrément est obligatoire pour intervenir aux domiciles de personnes fragilisées (enfants de moins de trois ans, personnes âgées, personnes handicapées, et toute personne ayant besoin d'une aide personnelle à domicile). Il est délivré par la préfecture du département après avis du Président du Conseil général pour une durée de cinq ans, si les conditions suivantes sont remplies : 1. disposer des moyens humains, matériels et financiers permettant de satisfaire l'objet pour lequel l'agrément est sollicité ; 2. disposer d'une charte de qualité qui réponde aux exigences de l'agrément et dont la mise en œuvre donne lieu à une évaluation interne périodique ; 3. respecter le cahier des charges approuvé par arrêté et précisant les conditions de fonctionnement et d'organisation, de délivrance et d'évaluation des prestations⁷¹.

La déclaration

La déclaration d'activité concerne les activités de services à la personne auprès des personnes considérées comme non fragilisées, c'est-à-dire l'ensemble des activités de la liste définie par décret hormis celles concernant les personnes âgées, handicapées, et enfants de moins de trois ans. La déclaration est une procédure très simplifiée qui comprend, outre les éléments d'identification de l'organisme, son engagement à respecter les clauses d'exclusivité et d'inclusion dans un ensemble de prestations pour les activités concernées par l'une ou l'autre de ces obligations (cf. encadré p.12).

La certification

La certification permet d'être dispensé de l'évaluation externe et ouvre droit au renouvellement automatique de l'agrément. Elle doit être fondée sur un référentiel des services à la personne qui respecte les exigences fixées par le cahier des charges précité et qui soit reconnu par décision du directeur général de l'Agence nationale des services à la personne.

Sources : Code de l'action sociale et des familles (Art. L312-1 à L313-4) ; Code du travail (art. R7232-4, à R7232-19) ; Debons, 2006 ; I-formation, lettre d'actualité n°44/11.

2.1.2. ... fondés sur les principes de la régulation concurrentielle subventionnée

La mise en place de ces différents dispositifs traduit une évolution du mode de régulation dans le champ de l'aide à domicile.

D'abord, nous avons évoqué la mise en place de différents mécanismes dont l'objectif est au moins autant la création d'emplois que l'aide aux personnes âgées : exonérations des charges sociales pour les personnes âgées employeuses à partir de 1987 ; déductions fiscales à partir de 1991 ; développement des associations mandataires et des associations intermédiaires. À la logique de financement des associations prestataires de services, dans le cadre d'une régulation tutélaire, vont s'ajouter des dispositifs relevant d'une régulation de traitement social du chômage et d'insertion. Elle se traduit par une transformation des

⁷⁰ Loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce, à l'artisanat et aux services et décrets n° 2011-1132 et n° 2011-1133 du 20 septembre 2011 modifiant certaines dispositions du Code du travail relatives au chèque emploi-service universel et aux services à la personne.

⁷¹ S'y ajoutent des conditions relatives aux antécédents judiciaires des dirigeants de l'organisation.

financements accordés aux associations, avec un tarissement des sources de financements antérieures et une part croissante des financements liés au traitement social du chômage (Laville et Nyssens, 2001). Cette régulation dite d'insertion va cependant rapidement montrer ses limites, notamment par rapport au type d'emplois financés, difficiles à « professionnaliser » et assimilés à de petits boulots, et au malaise des associations qui perçoivent cette nouvelle orientation comme une instrumentalisation de leur rôle. En outre, aux préoccupations en termes d'emploi vont s'ajouter la croissance des contraintes financières et la montée en puissance du principe de libre choix de l'utilisateur⁷². Cela va conduire les pouvoirs publics à mettre en place de nouveaux dispositifs, relevant d'une autre forme de régulation : la régulation concurrentielle subventionnée (Laville et Nyssens, 2001 ; Haddad, 2004, 2008). Là encore, les dispositifs préexistants, relevant d'autres logiques (tutélaires, d'insertion), ne vont pas disparaître. Au contraire, l'emprise de la politique d'emploi sur la politique sociale sera sur certains aspects renforcée.

Si l'État est toujours très présent dans le financement et la régulation des services d'aide à domicile aux personnes âgées, les modes de financement et de régulation vont être profondément modifiés. L'évolution vers un mode de régulation de type concurrentiel subventionné se caractérise par plusieurs éléments, que nous proposons de détailler ici. Cette évolution n'est cependant que partielle, puisque des dispositifs des deux modes de régulation (tutélaire et concurrentielle subventionnée) existent toujours.

D'abord, le mode de solvabilisation de l'aide à domicile se transforme, passant en partie d'une solvabilisation de l'offre à une solvabilisation de la demande. L'évolution des dispositifs se traduit concrètement par un passage du subventionnement direct de l'offre (c'est-à-dire des associations) qui primait jusqu'aux années 1980⁷³ au financement de la

⁷² On notera que la question du libre choix de l'utilisateur est déjà évoquée dans le rapport Laroque de 1962, au sujet de l'organisation des services d'aide ménagère. Les éléments de débats retranscrits au travers des opinions des personnes et organisations interrogées par la commission d'étude sont intéressants à rappeler ici. Certains estiment que le Bureau d'aide sociale est tout désigné pour être responsable du service d'aide ménagère, qui s'organiserait par commune (c'est notamment l'avis du ministère de l'Intérieur) ; d'autres (Croix-Rouge, Bureau d'aide sociale de Lille) proposent plutôt de s'orienter vers « la dualité des deux secteurs, publics et privés, et s'opposent à voir établir une priorité de l'un ou de l'autre afin de laisser se manifester toutes les initiatives et de réserver aux bénéficiaires le **libre choix** » (Rapport Laroque : 212). D'autres enfin (notamment l'Association d'aide à domicile de Bordeaux) suggèrent qu'une « association privée, groupant tous les services des organismes susceptibles de participer à l'aide ménagère, offrirait le maximum de souplesse tout en permettant de soumettre la gestion d'une telle association au contrôle des caisses vieillesse, mais à la condition qu'**une seule association existe dans une circonscription géographique déterminée** » (Rapport Laroque : 212).

⁷³ Dans les régulations tutélaire et d'insertion, les financements étaient attribués à l'offre, même si les logiques d'attribution de ces financements étaient très différentes (en fonction de prestations de services préalablement définies précisément par les pouvoirs publics dans la régulation tutélaire, en fonction de l'embauche de personnes éloignées de l'emploi dans le cadre de la régulation d'insertion).

demande (c'est-à-dire des bénéficiaires eux-mêmes) par le biais de prestations. « Le mode de solvabilisation prend la forme d'une "aide à la personne", s'opposant à "l'aide à la structure" que représentait l'aide ménagère » (Enjolras et Laville, 2001 : 43).

Allant de pair avec le financement de la demande plutôt que de l'offre, une concurrence s'instaure entre les différents prestataires potentiels de service : salariés employés directement par un particulier, associations d'aide à domicile, et, dès le milieu des années 1990, entreprises privées prestataires d'aide à domicile. Ces dernières ont un accès à ce « marché » depuis 1996⁷⁴, qui a été renforcé en 2005. Ce système tend à instituer un mode de régulation qui cherche à mettre en concurrence les offreurs tout en participant au financement de ce qui est considéré comme une dépense sociale. Dans cette logique, la mise en concurrence des offreurs doit permettre d'obtenir le meilleur service au meilleur coût. Les prestataires de service en concurrence sont à la fois les associations historiques, les entreprises, et les salariés des particuliers employeurs. Or les différents offreurs ne sont pas soumis aux mêmes réglementations. Les organisations prestataires peuvent être agréées ou autorisées ; les salariés en emploi direct ne sont soumis à aucun agrément ou autorisation. De plus, les règles du droit du travail ne sont pas les mêmes⁷⁵.

Cette transformation dans la régulation des services d'aide à domicile donne lieu à l'apparition de « marchés sociaux » ou de quasi-marchés⁷⁶ (Pavolini et Ranci, 2004 ; Orseu, 2006 ; Gardin *et al.*, 2010). Les marchés sociaux sont caractérisés par une séparation des fonctions de financement et de prestation de service. L'État continue de participer au financement et à la régulation des services, mais la fourniture des services peut être réalisée par différentes organisations (secteur public, secteur à but non lucratif, entreprises lucratives...) qui sont en compétition sur un marché. Cela se traduit par des relations nouvelles entre les financeurs, les offreurs et les bénéficiaires. Ces derniers acquièrent un pouvoir plus important sur les conditions de prestation des services, *via* leur liberté de choix entre les différents prestataires, permise par la concurrence. Cette liberté de choix s'exerce concrètement par l'utilisation d'allocations versées aux bénéficiaires, qu'elles soient monétaires ou sous la forme de titres de paiement donnant accès à des services (« *voucher* ») (Gardin *et al.*, 2010).

⁷⁴ Loi du 29 janvier 1996.

⁷⁵ Cf. chapitre 2.

⁷⁶ La notion de marchés sociaux et celle de « quasi-marchés » développée notamment par Julian Le Grand (Le Grand, 1991 ; Glennerster et Le Grand, 1995), sont très proches.

La relation entre les pouvoirs publics (État et collectivités locales) et les acteurs historiques du secteur de l'aide à domicile s'en trouve profondément modifiée, passant d'une régulation tutélaire (telle que nous l'avons définie *supra*) à une régulation où les associations sont désormais considérées comme un acteur parmi d'autres au sein d'un quasi-marché (Jany-Catrice et Lefebvre, 2010). On assiste à une évolution vers un *Welfare Mix* « désorganisé » (Bode, 2005) : les financements publics ne sont plus pérennes mais irréguliers, volatils et incertains, avec une exigence beaucoup plus forte en termes de « performance », les acteurs associatifs devant rendre des comptes sur l'efficacité, quantitative ou qualitative, de leur action. La coordination par accord mutuel est remplacée par une régulation de quasi-marché ou de mise en concurrence des projets. Dans ce contexte, les associations sont mises en grande difficulté. Elles ont au cours des dernières décennies œuvré pour la montée en qualification (et en salaire) des aides à domicile. Elles se sont trouvées confortées en cela par la loi de 2002, qui les incitait à former leurs personnels, notamment par la validation des acquis de l'expérience et l'obtention du Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS). Mais les coûts engendrés par cette montée en qualification deviennent un handicap dans le contexte devenu entre temps concurrentiel.

Tableau 1.1. Les caractéristiques de la régulation tutélaire et de la régulation concurrentielle

Critères	Régulation tutélaire	Régulation concurrentielle
Mode de financement	Budget, prix de journée ou forfait	Participation financière des usagers Avantages fiscaux et réduction de charges
Fixation des subventions budgétaires	Approbation par la puissance publique du budget d'exploitation	Subventions discrétionnaires éventuelles
Contrôle des investissements	Autorisation d'équipements	—
Contrôle des coûts	Agrément des conventions collectives	—
Contrôle de la démographie des équipements	Planification, Schéma, Autorisations	Concurrence
Révélation de la demande	Commission d'évaluation et d'attribution	Expression libre de la demande
Solvabilisation	Subvention de la structure	Aide à la personne (prestation en espèces, exonération de charges sociales, incitation fiscale)
Protection de l'utilisateur	Autorisation Habilitation des prestataires	Agrément (cahier des charges) des prestataires
Tarification	En fonction du revenu : - ticket modérateur - barèmes (effet redistributif recherché)	Prix du marché (effet neutre ou anti-redistributif)

Source : Enjolras et Laville, 2001 : 45

Cette grille d'analyse des deux formes de régulation (tutélaire et concurrentielle) nous semble particulièrement éclairante pour comprendre l'ambiguïté de la régulation actuelle. Comme le pointaient déjà les auteurs en 2001, ces deux formes de régulation coexistent dans le champ de l'aide à domicile aux personnes fragiles. Ainsi, au niveau de la solvabilisation, nous avons montré qu'elle était passée d'une logique de subvention de l'organisation à une logique d'aide à la personne. Cependant, les mécanismes de l'autorisation (issus de la régulation tutélaire) existent toujours, tels que l'autorisation, mais peuvent être remplacés par un agrément, typique d'une régulation concurrentielle (*via* le droit d'option). De même, les conventions collectives doivent toujours être agréées par la puissance publique⁷⁷, mais seulement pour le champ associatif : les entreprises privées ne sont pas soumises à cette obligation. La demande, dans le cadre de l'APA, est toujours évaluée par une commission, et, si l'attribution de cette prestation n'est pas soumise à conditions de ressources, un ticket modérateur est demandé en fonction des revenus.

2.1.3. Les principes de légitimation entre libre choix et réduction des coûts : une évolution qui s'inscrit dans une mutation plus large des politiques publiques et notamment sociales

Le premier principe de légitimation des évolutions des dispositifs en faveur de l'aide à domicile aux personnes âgées se situe dans la nécessité de répondre aux évolutions socio-démographiques (vieillesse de la population, montée de l'activité féminine, modification des structures familiales) et au souhait exprimé par les personnes âgées de rester à domicile. L'évaluation des besoins demeure cependant une question complexe (Devetter et Jany-Catrice, 2010). Le souhait de rester à domicile est rarement interrogé, notamment au regard de l'état de l'offre existante en établissements collectifs, aussi bien en termes quantitatifs que qualitatifs. Pourtant, la présence et la qualité de ces établissements participent pour une part à la préférence, socialement construite, pour le domicile. La possibilité de répondre à ces besoins par d'autres modes d'organisations, plus collectifs, est ainsi rarement évoquée, si ce n'est comme un postulat selon lequel la préférence pour la prestation individuelle au domicile est toujours plus grande que pour les établissements collectifs (Jany-Catrice et Lefebvre, 2012).

Malgré cette nuance, la croissance du nombre de bénéficiaires d'une prestation telle que l'APA témoigne de l'efficacité de la politique en faveur du maintien à domicile des personnes

⁷⁷ Nous reviendrons sur cette particularité dans le chapitre 2.

âgées en termes de volume de personnes aidées. Cependant, ces éléments de justification ne suffisent pas à expliquer le changement de paradigme et le passage de la régulation dite tutélaire à la régulation dite concurrentielle subventionnée. La mise en avant du principe de libre choix et de la nécessité de contenir les coûts de la dépendance ont constitué ici, nous semble-t-il les « référentiels » de l'action publique (Jobert et Muller, 1987 ; Muller, 2009) qui ont servi de cadre à la définition des dispositifs.

a. Le principe du libre choix

Pour que cette forme de « marché » fonctionne, la figure de l'utilisateur se transforme, avec une forte mise en avant du libre choix de l'utilisateur et de l'importance de son information « transparente » (Morel, 2007). Il s'agit à la fois du choix pour les usagers de faire appel ou non à une aide extérieure, de choisir, le cas échéant, le mode de prestation (en établissement ou à domicile), et le type de prestataire à domicile (emploi direct, structure prestataire associative ou lucrative). Cette référence constante au libre choix prend appui sur des valeurs éthiques (laisser la personne âgée, en tant que personne, décider de ce qui est bon pour elle), mais aussi sur des présupposés économiques, qui font du marché concurrentiel le mode de coordination le plus efficace. Le fondement théorique qui sous-tend le principe de libre choix repose en effet sur la confiance dans le marché pour coordonner l'offre et la demande, afin que soient produits des services de qualité au meilleur prix. Or, les hypothèses sous-jacentes à un tel modèle posent de nombreuses difficultés. Dans le cas de l'aide à domicile aux personnes âgées, le manque d'information sur les différences qualitatives entre les prestataires et la difficulté pour une personne dépendante d'exercer le droit de rompre la relation avec le prestataire et d'en choisir un autre sont souvent mis en avant (Himmelweit et Land, 2007 ; Messaoudi, 2009, 2012). Plus précisément, il ne s'agit pas uniquement d'un problème d'« asymétrie d'information » dans le sens où il existerait une information *objective* sur la qualité des services (des biens et services de manière plus générale), qui existerait en amont de la prestation de service et indépendamment des acteurs (qui reçoivent mais aussi qui créent le service), et que certains détiendraient (les offreurs de services) alors que d'autres non (les bénéficiaires du service). Cette information relève en partie de la fiction. Pour aller plus loin, penser que ce qui restreint l'efficacité du marché est que la personne âgée peine à exercer son droit d'« exit », pour le dire simplement, revient à ignorer le fait que de manière générale le consommateur n'est pas le seul acteur qui détienne une capacité d'évaluation. Le travailleur (ici, l'aide à domicile) a également une « capacité autonome de jugement sur la valeur des

biens qu'il produit » (Eymard-Duvernay, 2004 : 87), tout comme l'organisation prestataire qui l'emploie éventuellement. Cependant, postulant l'existence « d'asymétries d'information », la mise en place des plans d'aide et des certifications cherche à contourner ce frein au « fonctionnement efficace » du marché. Afin que l'usager puisse choisir librement et de manière éclairée son prestataire au sein des prestataires mis en concurrence, il faut à la fois rendre les différents services comparables entre eux et « outiller » l'usager de dispositifs de jugements (Karpik, 2002, 2007). D'une part, le service financé par la collectivité *via* l'APA est plus ou moins strictement défini en amont au travers des plans d'aide. Ceci implique une forme de standardisation du service nécessaire à la comparaison. D'autre part, un certain nombre de labels et certifications sont délivrés par des organismes privés, qui, en complétant les outils de régulation publique que sont l'agrément et l'autorisation, doivent permettre au consommateur d'appréhender la qualité des différents prestataires (Petrella et Richez-Battesti, 2012).

Cependant la mise en place de ces dispositifs ne suffit pas. La qualité dans l'aide à domicile relève de processus bien plus complexes, difficiles à « normer » dans des procédures de certifications. Les *conventions de qualité* sont d'ailleurs diverses et dépendent en partie du mode de prestation (Dussuet, 2005 ; Ribault, 2008 ; Messaoudi, 2009). Enfin, le libre choix est somme toute relatif quand le coût des services dépend des différents modes de prestations.

Plus largement, les choix de mode de vie des personnes vieillissantes ne peuvent se réduire aux choix d'individus seuls, ils supposent des choix collectifs, qui permettent de financer et de maintenir une gamme de choix individuels : « en ce sens il ne peut y avoir d'autonomie individuelle c'est-à-dire de libre choix de l'individu de son mode de vie, sans autonomie collective, c'est-à-dire sans choix et sans contraintes collectives. Le discours sur le libre choix et sur l'autonomie des individus est une malhonnêteté intellectuelle quand par ailleurs les choix collectifs qui en sont le fondement ne sont jamais débattus ! et par conséquent non financés » (Ennuyer, 2007 : 165).

b. La volonté de contenir les coûts de la politique sociale

L'évolution des politiques sociales tient également à la volonté de contenir les coûts de la protection sociale face aux évolutions démographiques. En ce sens, la politique de maintien à domicile elle-même est d'ailleurs également communément jugée moins onéreuse que l'hébergement, bien que cette idée ne soit pas prouvée, notamment pour les personnes très dépendantes. Un rapport de la CNAVTS en 1990 affirmait que le coût d'une politique de

maintien à domicile de qualité était comparable au coût de l'hébergement (Ennuyer, 2007 : 164). Aujourd'hui, la montée en charge de l'APA est importante et les départements peinent à trouver des financements suffisants. On l'a dit, le financement des usagers et la mise en concurrence des offreurs sont jugés plus efficaces. Le développement de l'emploi direct est également perçu, selon les acteurs, comme une façon de réduire le coût de l'aide à domicile. Les Conseils généraux ont sur ce point des conceptions et des pratiques relativement différentes (Devetter *et al.*, 2011b). Enfin, les tarifs mis en œuvre dans le cadre de la tarification des associations autorisées d'aide à domicile sont jugés trop faibles pour couvrir la réalité des coûts des associations, qui se trouvent alors en grande difficulté financière (Vatan, 2011 ; Jany-Catrice et Vatan, 2011) ; les associations non tarifées n'étant pas toujours mieux loties en raison de la concurrence avec les autres offreurs, notamment l'emploi direct⁷⁸.

c. Des évolutions qui s'inscrivent dans les mutations plus larges des politiques sociales

Cette évolution vers une régulation par les marchés sociaux n'est pas spécifique à l'aide à domicile auprès des personnes âgées en France. Elle doit être replacée dans son contexte, qui se caractérise d'une part par une forte croissance des besoins et de la demande et par une injonction concomitante à la réduction des dépenses sociales, considérées de plus en plus comme un coût et un poids pour l'économie, alors qu'elles étaient auparavant considérées comme un moteur (Palier, 2005). D'autre part, ce contexte dans une injonction forte au « *new public management* » (Gardin *et al.*, 2010 ; Vatan, 2012b). L'expression *new public management* « englobe un ensemble de notions mondiales vaguement reliées entre elles et se réfère à des exigences d'amélioration de la performance et de la qualité des services publics, d'une plus grande transparence dans l'utilisation des fonds publics et d'une discipline des marchés accrue grâce à la privatisation et aux outils économiques qui lui sont liés » (Power, 2005 : 8). Le *new public management* est une des traductions de l'évolution de l'État social vers l'État néolibéral, dont la principale mission en matière économique est de construire le marché concurrentiel, de faire appliquer les règles de la concurrence tout en les appliquant à l'État lui-même (Dardot et Laval, 2009). Selon ces auteurs, le néolibéralisme se caractérise en effet par le rôle central de la concurrence et de l'État pour créer et maintenir les conditions d'existence de marchés concurrentiels, dont les normes doivent être respectées par tous les agents, soumis progressivement, par la « gouvernamentalité entrepreneuriale », à la norme de l'individu-entrepreneur (au sens où les individus, tout comme l'État, intériorisent les règles de

⁷⁸ Voir notamment l'article de Florence Jany-Catrice publié dans le journal *Le Monde* du 25 février 2010 : « L'aide à domicile aux personnes âgées. Silence, on ferme ! ».

l'entreprise en univers concurrentiel). Cela constitue un nouveau référentiel de l'action publique (au sens de Jobert et Muller, 1987), qui prend de l'importance, sans se substituer complètement au référentiel précédent de l'État social.

Cette mutation se retrouve dans différents domaines de l'action publique. Les politiques sociales et médico-sociales sur lesquelles nous portons notre attention ne sont évidemment pas isolées des autres politiques publiques, et leurs évolutions sont étroitement liées à celle du système de protection sociale en France. Une partie des transformations que l'on a décrites dans la régulation de l'aide à domicile se retrouvent ainsi dans le domaine médical. Elles ont été analysées par Batifoulier *et al.* (2006, 2008) comme la construction d'un « marché » de la santé. Ces auteurs montrent d'abord que, comme dans le cas qui nous intéresse ici, l'évolution de la politique française en matière de santé se caractérise à la fois par une forte présence des pouvoirs publics (dans le financement et dans la régulation) et par la mise en place de mécanismes marchands. Ainsi, « la "réforme" française de la santé est caractérisée par un paradoxe qui n'est qu'apparent : elle conjugue plus d'État et plus de marché en conciliant activisme public et inclinaison marchande » (Batifoulier *et al.*, 2006 : 2). « Dans cette conception, l'État qui construit ce marché, doit être pensé en complémentarité au marché et non en opposition. Il étend le marché à des secteurs qui ne sont pas – naturellement – dans le registre du marché » (*Ibid.* : 2). La construction de ce « marché institué »⁷⁹ de la santé (Coriat et Weinstein, 2005) passe 1. par la « consécration » du patient, informé, actif et disposant d'un « pouvoir de marché » et 2. par la prédominance d'une politique de régulation par la demande, où le patient paye directement une partie de ses soins (la dépense socialisée ne couvrant pas totalement la dépense globale). Ce second point s'inscrit également dans la volonté de contenir les dépenses publiques de santé. Si l'« autonomisation du patient » constitue un véritable progrès, elle s'inscrit dans un nouveau cadre institutionnel, qui à la fois laisse une place plus grande au marché et fournit aux agents « les ressources cognitives sur lesquelles vont se fonder les comportements et se déployer les stratégies d'acteurs (...). L'une des conséquences de cette mutation organisée du patient est de développer des attitudes de consommateur. Il n'y a en effet pas de marché sans l'édification d'un consommateur souverain, capable de choisir entre différentes opportunités qu'il peut évaluer (Batifoulier *et al.*, 2008 : 36).

⁷⁹ par opposition à la conception du marché pur walrasien mais aussi par opposition à la conception d'un marché qui s'engouffrerait dans les espaces laissés vacants par la puissance publique.

Ainsi, en France, la régulation concurrentielle subventionnée se caractérise moins par une diminution des dépenses publiques allouées à ce type de services sociaux⁸⁰ (au contraire, les dépenses allouées ont eu tendance à augmenter) que par ces modifications profondes dans les *modes* de financement et de régulation.

d. Des évolutions équivoques : les acteurs se saisissent différemment des dispositifs d'action publique mis en place

Différents travaux sur la mise en place concrète de la politique sociale départementale en faveur des personnes âgées montrent que les acteurs (publics, associatifs) usent de leurs marges de manœuvre, au sein des dispositifs pensés au niveau national (et, on l'a dit, pensés pour être relativement uniformisés sur l'ensemble des départements). C'est ce qui définit l'action publique « située » (au sens de Chatel et Salais, 2005). Ainsi, la mise en œuvre de l'APA, de la tarification dans le cadre de l'autorisation, et du principe de libre choix se concrétise différemment selon les départements (cf. Devetter *et al.*, 2011b ; Vatan, 2011). Les acteurs en charge de la mise en œuvre des différentes politiques publiques du champ des services à la personne ont des conceptions différentes de ces services et de leurs logiques. Ils privilégient plus ou moins la logique de marché ou la logique de l'aide sociale, et priorisent différemment les principes de libre choix, de qualité du service rendu et de qualité des emplois financés par la collectivité, ce qui contribue à façonner les politiques locales. Devetter *et al.* (2011b) montrent combien ces politiques locales différenciées jouent sur la configuration des emplois de services à la personne selon les départements, et sur les poids respectifs de l'emploi direct, associatif et des entreprises privées.

2.2. L'emprise progressive des politiques économiques : politique industrielle et politique d'emploi

Parallèlement aux évolutions internes à la politique sociale que nous avons décrites (même si la distinction entre ce qui relève de la politique sociale et ce qui relève de la politique d'emploi est particulièrement difficile à établir dans le champ des services à la personne), les politiques d'emploi puis plus largement les politiques économiques vont s'appliquer au champ des services à la personne. Dans un premier temps, la politique d'emploi est une politique d'insertion. Son objectif est l'insertion par l'activité économique et

⁸⁰ Comme cela a pu être le cas aux États-Unis, où la baisse des financements publics s'est accompagnée d'une hausse des dépenses assumées par les consommateurs et une augmentation des services produits par des entreprises privées.

se traduit par la création des associations intermédiaires dès 1987. Elles sont exonérées de charges sociales pour les activités de prêt de main d'œuvre auprès des particuliers pour des petits travaux d'entretien et de jardinage. Rapidement, c'est la création d'emplois qui est visée, et la réduction du travail au noir. Au milieu des années 2000, cette politique d'emploi va s'intégrer à une véritable politique économique de soutien aux activités de services à la personne. Le soutien public aux emplois de services à la personne trouve sa légitimité dans la lutte contre le chômage, la promotion du travail féminin voire de l'égalité hommes-femmes. Il s'inscrit dans un référentiel plus large, qui s'est imposé au tournant des années 2000.

2.2.1. Les dispositifs d'action publique

Au début des années 1990, la politique de développement des emplois familiaux vise principalement la création d'emplois. Elle s'articule (et c'est encore aujourd'hui le cas des politiques de développement) autour de trois principaux dispositifs :

- Les exonérations de charges sociales (baisse du coût du travail) ;
- Les déductions fiscales (solvabilisation de la demande) ;
- La simplification des démarches administratives pour l'emploi direct d'un salarié à domicile (incitation à l'emploi direct).

Des exonérations de charges sociales patronales sont mises en place dès 1987 pour l'emploi direct d'un salarié par ce public. Cette aide est ciblée sur les personnes âgées et peut donc être considérée comme un dispositif de la politique sociale. Cependant, comme cela a été évoqué, en favorisant le recours à un salarié directement employé par la personne âgée, elle marque une rupture assez nette avec les dispositifs précédents de cette politique sociale, qui privilégiaient le recours aux structures prestataires. Suite à cette exonération et pour faire face au développement de l'emploi direct dans l'aide à domicile, les associations mandataires se développent et seront légalisées en 1991. Ces associations organisent des services d'aide à domicile où elles ne sont pas l'employeur des salariés mais réalisent une intermédiation entre le particulier employeur et le salarié (notamment pour le placement des salariés et la gestion du contrat de travail). Par conséquent, c'est la convention collective du particulier employeur qui s'applique pour ces salariés.

Il faudra attendre 1998⁸¹ pour que l'exonération soit également accordée aux associations prestataires (et 2004 pour les entreprises⁸²) pour leurs interventions auprès des

⁸¹ Loi de financement de la sécurité sociale du 23 décembre 1998.

personnes âgées et handicapées. Ces exonérations sont progressivement étendues aux services à la personne de manière plus large (et non plus aux seules activités auprès des publics fragiles) dans les années 1990 et 2000. Elle concernera l'ensemble des activités de services à la personne au sens de la loi Borloo en 2005. Ce dispositif, à l'origine relié à la politique sociale, s'affranchit de son objectif premier pour devenir un instrument de la politique d'emploi. Cette extension n'est valable que pour les interventions en mode prestataire : l'emploi direct et le mandataire continuent de ne bénéficier que de l'exonération pour les personnes âgées et handicapées. Cependant, les particuliers employeurs bénéficient d'un abattement de 15 points s'ils déclarent leur salarié au réel.

Parallèlement aux exonérations de charges, des mécanismes de solvabilisation directe de la demande sont mis en place, *via* les réductions fiscales. Dès 1991, une réduction d'impôt sur le revenu est instaurée pour l'emploi d'une personne à domicile pour réaliser une activité de service domestique ou familial, ou pour le recours à une association agréée ou à un organisme habilité ou conventionné à fournir ces mêmes prestations de services à domicile. Cette réduction d'impôt est égale à 50 % des sommes versées pour l'emploi d'un salarié travaillant à domicile, ainsi que pour les sommes versées à une association agréée. L'ensemble du champ des emplois familiaux est couvert par cette réduction fiscale⁸³. Les dépenses pouvant faire l'objet de réduction fiscale sont soumises à un plafond, qui a beaucoup évolué depuis la création de ce dispositif⁸⁴. Ce plafond est majoré en fonction du nombre d'enfants à charge ainsi que pour les personnes de 65 ans et plus, pour les personnes invalides et pour les parents d'enfants handicapés. En 2007, la réduction fiscale se transforme en crédit d'impôt (uniquement pour les actifs) : si le montant de la déduction dépasse le montant de l'impôt à payer, le Trésor public rembourse le différentiel au contribuable.

Le deuxième outil de solvabilisation créé est le titre emploi service. Il est mis en place en 1996. Il permet aux entreprises ou comités d'entreprise de financer une partie du coût des services à domicile pour leurs salariés ou leurs ayants droit. Son utilisation n'était alors possible qu'auprès des structures prestataires agréées.

⁸² Ordonnance 2004-602 du 24 juin 2004.

⁸³ Le champ d'application du bénéfice de la réduction d'impôt ainsi que des titres emploi services recouvre les prestations suivantes (Cette *et al.*, 1998) : ménage, repassage ; préparation de repas, y compris temps passé aux commissions ; assistance aux personnes âgées (plus de 70 ans), handicapées ou dépendantes à l'exception des soins relevant d'actes médicaux ; livraison de repas à domicile à la condition que cette prestation soit comprise dans un ensemble d'activités effectuées à domicile ; garde d'enfants, soutien scolaire ; petits travaux de jardinage ; prestations « hommes toutes mains ».

⁸⁴ cf. Annexe 1, p. 468.

Aux mesures de solvabilisation de la demande s'ajoute enfin la simplification des démarches administratives relatives à l'emploi direct d'un salarié par un particulier. La simplification des formalités de déclaration aux organismes sociaux est lancée dès 1991, mais c'est la création du chèque emploi services en 1993 qui va profondément simplifier le paiement des services à la personne pour les particuliers employeurs⁸⁵.

L'ensemble de ces mesures, prolongées par la suite par le plan de développement des services à la personne (dit « plan Borloo »), ont contribué à la forte augmentation du nombre de salariés du particulier employeur. Le nombre de salariés des particuliers employeurs est passé d'un peu moins de 400 000 à plus d'un million en moins de 20 ans (entre le début des années 1990 et la fin des années 2000)⁸⁶. En 2006, l'emploi direct (y compris mode mandataire) représente 80 % des salariés des services à la personne (Chol, 2008).

En 2005, le plan Borloo de développement des services à la personne s'inscrit dans la continuité de ces trois axes et renforce les dispositifs existants⁸⁷. Son objectif est de créer 500 000 emplois sur une période de trois ans. Le Cesu (chèque emploi service universel) est créé pour remplacer le titre emploi service et le chèque emploi service. Le premier devient le Cesu préfinancé. Il est à cette occasion élargi à l'emploi direct et un crédit d'impôt est instauré pour les entreprises finançant ce type de Cesu. Le second devient le Cesu bancaire. Les exonérations de cotisations sociales sont étendues à l'ensemble des cotisations patronales pour les structures agréées, et la procédure d'agrément est simplifiée. De plus, un droit d'option est instauré entre l'agrément qualité et l'autorisation pour les services d'aide aux publics fragiles.

Surtout, il inscrit ces services au sein d'une véritable politique industrielle des services à la personne. Son innovation se situe particulièrement dans la définition et la création d'un véritable « secteur » des services à la personne. Celui-ci prend la forme d'une liste d'activités hétéroclites définie par décret, et dans la mise en place d'une communication importante autour de ces services. Cette liste (cf. encadré 0.1 dans l'introduction générale) définit les activités appartenant aux services à la personne, dont le principal point commun est le fait qu'elles soient réalisées au domicile de particuliers. Ce critère et la frontière qu'il instaure ne

⁸⁵ Loi quinquennale n° 93-1313 du 20 décembre 1993 relative au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle.

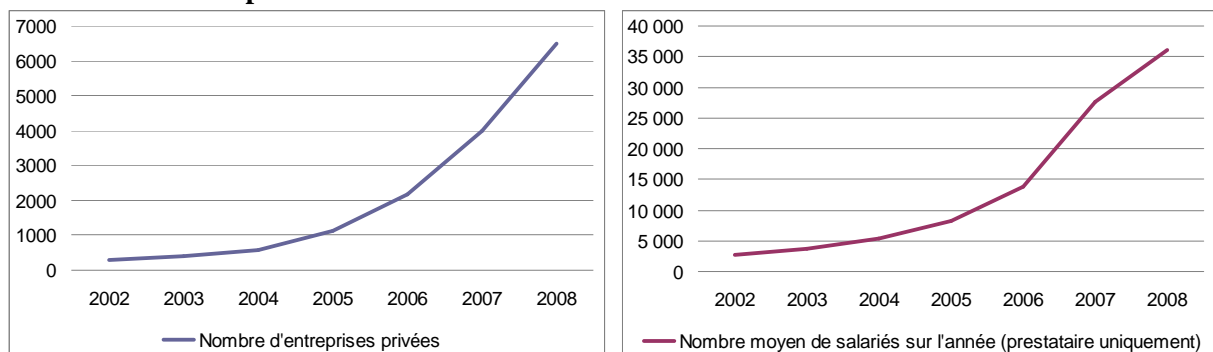
⁸⁶ Source : Ircem ; Ould Younes, 2010. Il s'agit des effectifs au deuxième trimestre. Les évaluations quantitatives du nombre d'emplois dans le champ des services à la personne et de son évolution sont complexes et abordées en détail au chapitre 4.

⁸⁷ Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

correspondent pas à la trajectoire historique de ces activités ni aux représentations des professionnels du champ, qui se fondaient moins sur le socle commun du domicile que sur la distinction entre des logiques d'action différentes⁸⁸. Cependant, il ressort de ce plan une véritable volonté politique de créer un secteur et de le soutenir en tant que secteur économique fortement pourvoyeur d'emplois. Une agence dédiée aux services à la personne, l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) est créée par la loi de 2005, chargée de « promouvoir le développement des activités de services à la personne ». Elle va notamment mettre en place plusieurs campagnes de communication de masse autour des services à la personne.

Enfin, le plan Borloo va promouvoir la « structuration » du « secteur » des services à la personne, par le soutien aux entreprises privées et par l'incitation à la création d'enseignes nationales.

Figure 1.6. Évolution du nombre d'entreprises de services à la personne et du nombre de leurs salariés sous statut prestataire



Source : Dares – États mensuels d'activité, *in* Ould Younes, 2010.

Cependant, si le nombre d'entreprises depuis 2005 a fortement augmenté, elles ne comptent en moyenne que quelques salariés. En 2008, les 6500 entreprises de services à la personne emploient 36 000 salariés sous statut prestataire, ce qui représente environ 12 % du total des salariés prestataires des structures agréées (environ 280 000 en 2008)⁸⁹.

2.2.2. L'inscription de ces dispositifs dans l'évolution des politiques d'emploi

Du côté du coût du travail, l'idée générale des dispositifs de développement des services à la personne est de maintenir le coût faible d'une part, et d'autre part, de puiser dans la main d'œuvre non qualifiée. On remarquera au passage que cet objectif se heurte, du moins pour le

⁸⁸ C'est le cas notamment des acteurs des relations professionnelles : cf. chapitre 2.

⁸⁹ Les évaluations du nombre de salariés des services à la personne sous les différents statuts (emploi direct / prestataire) sont présentées au chapitre 4 (section 1).

champ de l'aide aux personnes fragiles, à la conception des politiques sociales qui ont œuvré pour la montée en qualification et en rémunération des aides à domicile (Lefebvre, 2009). Cependant, on l'a vu, ces politiques sociales ont subi une inflexion qui pourrait converger avec ce souhait de réduire le coût du travail. Ces mesures reposent sur des hypothèses fortes concernant le fonctionnement du marché du travail et les causes du chômage (coût trop élevé de l'emploi non qualifié en France et lien fort entre coût du travail et emploi).

Ces caractéristiques de la politique d'emploi s'inscrivent dans une évolution plus large, celle des politiques d'emploi en général, qui relève du passage du traitement social à l'« activation » des chômeurs (Palier, 2005). Les années 1990 et 2000 marquent un tournant où on passe de politiques de retrait du marché du travail (notamment des salariés âgés *via* les mécanismes de préretraite) destinées à réduire le taux de chômage, à des politiques dites « actives », qui demandent d'augmenter le taux d'emploi, notamment des femmes (Palier, 2005 ; Salais, 2004). Cet objectif passe notamment par l'augmentation de l'emploi à temps partiel, voire très partiel. Les politiques d'emploi qui s'emparent des activités de services à la personne s'inscrivent dans ce tournant, au même titre que d'autres politiques d'activation des dépenses sociales, comme la mise en place récente du Revenu de solidarité active (RSA). Jean Gadrey (2009) a d'ailleurs pointé la proximité des fondements de la mise en place du RSA et du soutien aux services à la personne : en favorisant indirectement le temps partiel, qui concerne en premier lieu les femmes, tous deux fonctionnent comme des instruments d'« institutionnalisation du "précarat" féminin subventionné ». Un nombre non négligeable de bénéficiaires du RSA se retrouvent d'ailleurs dans le champ des services à la personne.

Les allègements de cotisations sociales font partie également des nouvelles mesures de politiques d'emploi. Elles se basent sur une vision du marché du travail où les rigidités sont excessives et le niveau du coût salarial est trop élevé, notamment pour les travailleurs faiblement qualifiés, dont la productivité est la plus faible (et les revenus les plus bas). Les premières exonérations de cotisations sociales patronales datent de 1977 et connaissent à partir de 1986 un succès croissant, pour l'emploi des jeunes, des chômeurs de longue durée, puis pour les contrats à temps partiels (sous certaines conditions). La légitimité des allègements de charges sociales n'est quasiment plus remise en cause dans les années 1980 : « À défaut de l'agrément des syndicats, le thème de l'allègement de cotisations sociales sur les bas salaires pour favoriser l'emploi des jeunes ou des chômeurs de longue durée bénéficie d'un consensus politique large grâce à la double dimension d'aide aux exclus pour la gauche et d'aide aux entreprises pour la droite » (Palier, 2005 : 349). Dans le cas des allègements de

charges dans les services à la personne, un troisième élément s'ajoute à cette double légitimation : l'aide aux personnes fragiles dans le cadre de la politique sociale (pour l'aide à domicile aux personnes âgées) et l'aide aux ménages et particulièrement aux femmes dans les tâches domestiques. Au cours des années 1990 et 2000, le dispositif d'allègement de charges sociales est renforcé, unifié et généralisé. Le montant des exonérations et leur part dans les cotisations sociales augmente fortement (cf. Annexe 2). Au sein de l'ensemble des exonérations, celles accordées au titre de l'emploi à domicile représentent 7 % du montant total en 2009 (contre 4 % en 2000). Sans revenir dans le détail sur les répercussions de ces allègements de charges, on retiendra deux conséquences, qui ne sont pas sans lien avec les politiques de développement des services à la personne. D'une part ces allègements de charges sont en partie compensés par l'impôt. Il s'agit d'une modification dans les instruments qui induit une évolution de la logique de la protection sociale. D'autre part, n'étant pas toutes compensées, elles grèvent le budget de la sécurité sociale⁹⁰. Cela joue sur le niveau des prestations, mais aussi sur la possibilité d'assurer de nouveaux risques, comme le risque dépendance (5^e risque : voir le débat sur le financement de la dépendance).

2.2.3. Les principes de légitimation de la politique d'emploi et de développement industriel des services à la personne

Les principes de légitimation de la politique de développement des services à la personne se situent à deux niveaux. D'abord, c'est la nécessité de créer de l'emploi en période de chômage de masse qui est mise en avant, ainsi que l'indispensable lutte contre le travail au noir. Ensuite, les promoteurs du développement de ces activités vont mener une réflexion en termes de véritable « politique industrielle » pour les services à la personne. Nous revenons ci-après sur ces deux points.

Face à la montée du chômage, le champ des services à la personne (ou des services de proximité) commence à être envisagé comme un gisement d'emplois dès le milieu des années 1980. Ces emplois sont considérés comme « non délocalisables » et accessibles à des travailleurs non ou peu qualifiés. Cette idée s'inspire (à leur insu) en partie des travaux d'Ann Chadeau et Annie Fouquet (1981a, 1981b) qui ont tenté de quantifier le travail domestique

⁹⁰ On notera que Cette *et al.* pointaient déjà en 1998 ce problème dans le cadre des exonérations accordées pour les emplois de services à la personne : « Souvent inspirées par le souci de concurrencer le travail au noir, de telles exonérations présentent le double inconvénient (...) de constituer une forme d'intervention sur l'offre qui aboutit à une mauvaise perception de la valeur réelle des prestations fournies, et surtout d'aller à l'encontre de la préoccupation citoyenne sous-jacente au mode de financement de la protection sociale en France, qui veut inclure dans l'assiette des prélèvements sociaux tous les revenus du travail » (Cette *et al.*, 1998 : 15).

réalisé à titre gratuit dans la sphère privée et ont montré son importance (Fouquet, 2001), et en partie des travaux de Thomas Piketty sur les différentiels d'emploi entre les États-Unis et la France (Piketty, 1997, 1998). Différents rapports vont mettre en avant les possibilités de « gisement d'emplois » dans les services à domicile (Cette *et al.*, 1998 ; Cahuc et Debonneuil, 2004). Se référant aux travaux de ce dernier, Michèle Debonneuil, qui a fortement inspiré le plan Borloo, écrit avec Reza Lahidji : « L'écart de taux d'emploi entre la France et les États-Unis provient à 90 % des services, et à 60 % des seuls secteurs du commerce et de l'hôtellerie-restauration. Sans que l'on puisse chiffrer la contribution des services de proximité proprement dits à ce résultat, on peut en inférer que ces services possèdent en France à la fois un potentiel de demande et un contenu en emplois faiblement qualifiés qui en font l'une des toutes premières pistes de lutte contre le chômage » (Cette *et al.*, 1998 : 44). On notera que cette justification se base sur une acception très large des services de proximité, au sein d'un grand secteur incluant services personnels et domestiques, commerce et hôtellerie-restauration. L'hypothèse est faite que les services de proximité au sens plus restreint (services à domicile) pourraient contribuer à la croissance de ces emplois. Pourtant, Thomas Piketty avait montré que les services domestiques étaient un des seuls secteurs (avec les services sociaux) où les emplois étaient proportionnellement plus nombreux en France qu'aux États-Unis, notamment en raison des incitations fiscales, et prônait davantage un développement des emplois dans l'hôtellerie-restauration et dans le commerce de détail que dans les emplois domestiques⁹¹.

L'exploitation de ce gisement d'emplois nécessite d'abord de développer ces services et donc la demande : c'est ce qui motive les politiques de solvabilisation. Les pouvoirs publics vont chercher à accroître la demande par le biais de fortes incitations financières mais également de campagnes de communication autour de ces services. C'est un des rôles de l'ANSP. Ces campagnes de communication nous semblent assez révélatrices des principes invoqués pour légitimer le développement de ces services. Au fil de ces campagnes, l'accent est mis soit sur le bien-être que procure le « produit » service à la personne, soit sur l'acte citoyen que représente la consommation de ces services, en tant qu'elle permet à d'autres d'avoir un emploi : « les besoins des uns font les emplois des autres » (campagne de communication menée en avril 2009). Le développement des services à la personne doit se faire sur une base industrielle, ce qui devrait permettre des gains de productivité : « La seule façon de maîtriser le développement des aides aux services à la personne consiste à mettre en

⁹¹ Son analyse a d'ailleurs été critiquée dans d'autres travaux (Gadrey et Jany-Catrice, 1998).

place une politique « industrielle » dans ces services » (Debonneuil, 2008 : 1). En 1998, Michèle Debonneuil et Reza Lahidji proposent dans leur rapport au CAE « les grandes lignes d'une réforme qui poserait le socle d'un vaste secteur concurrentiel des services de proximité », qui « comporterait trois volets : rétablir une neutralité fiscale et réglementaire à l'égard de tous les prestataires ; mettre en place une politique industrielle pour encourager l'innovation, la coordination des acteurs et les gains de productivité ; améliorer l'efficacité de la dépense publique, notamment en simplifiant le dispositif d'aides » (Cette *et al.*, 1998 : 41-42). Leur idée s'inspire de la théorie économique standard : il s'agit de rattraper progressivement l'écart entre le niveau de productivité et le niveau de salaire dans ces services. Pour se faire, un développement de ces services sur le modèle industriel est selon eux la seule solution. La politique publique doit soutenir *temporairement* ce développement, du moins pour les services de confort. Le financement des services sociaux n'est pas remis en cause, mais doit respecter – comme pour le reste des services de proximité – la neutralité entre les offreurs⁹². Une fois assurée l'émergence du secteur, et l'industrialisation de l'offre, une fois surtout que les ménages ont goûté à ces services, et se sont libérés des derniers freins culturels à leur encontre, le projet prévoit une diminution progressive du subventionnement public aux services de confort.

Ces principes de légitimation, qui forment le « référentiel » de la politique publique dans le champ des services à la personne, sont complétés par la thématique de l'emploi des femmes et de l'égalité hommes-femmes. Le recours aux services à la personne, qu'il s'agisse de la garde d'enfant, de l'aide aux personnes âgées ou des services de ménage auprès de personnes non fragiles permettrait aux femmes ainsi aidées dans les tâches domestiques – qui leur restent en grande partie allouées – de concilier leur vie privée et leur vie professionnelle. Ce faisant, les services à la personne aident les femmes non seulement à se maintenir dans l'emploi mais également à progresser dans leur carrière – les préoccupations domestiques et les doubles journées de travail étant un frein à cette progression. S'ajoute ainsi à l'effet « direct » de l'emploi de femmes, souvent peu qualifiées, dans le champ des services à la personne, un effet indirect de permettre à d'autres femmes, souvent plus qualifiées, d'avoir un

⁹² « À qualité et professionnalité identiques des prestations fournies, l'intervention publique ne doit pas privilégier certaines formes d'offre par rapport à d'autres. Cette neutralité ouvre une certaine concurrence entre prestataires, qui peut impulser la recherche de gains d'efficacité et de baisse de prix au bénéfice des ménages consommateurs. » (Cette *et al.*, 1998 : 14)

emploi⁹³. L'inégalité devant l'emploi étant un facteur d'inégalité hommes-femmes, le développement des services à la personne devient un outil non seulement de conciliation des temps mais également d'amélioration de l'égalité entre les hommes et les femmes.

2.3. Conséquences des évolutions des politiques publiques et problématique de la qualité des emplois

Conséquence du soutien public à ces activités, le nombre d'emplois dans les services à la personne a augmenté au cours des dernières années. L'objectif affiché lors de la mise en place du plan de développement des services à la personne en 2005 était la création de 500 000 emplois en 3 ans : c'est le chiffre indiqué dans le contrat d'objectifs et de moyens passé entre l'ANSP et l'État (Cour des comptes, 2010). L'évaluation de ces effectifs et de leur évolution est néanmoins malaisée⁹⁴. Si l'on retient dans un premier temps les conventions de mesure de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), on dénombre au total environ 1,3 million de salariés dans les services à la personne en 2008, avec une progression de 200 000 personnes entre 2005 et 2008. Le coût des emplois créés a fait l'objet d'un autre débat concernant la politique de soutien au développement des emplois de services à la personne (Cour des comptes, 2010 ; Devetter et Rousseau, 2011). Dans ces évaluations, la frontière entre les financements destinés aux personnes fragiles et ceux destinés aux publics non fragiles constitue une question cruciale.

Au-delà du nombre et du coût des emplois créés, les mutations opérées dans les régulations publiques posent une multitude de questions dont certaines sont en rapport direct avec la problématique de la qualité des emplois. Parmi celles-ci, nous nous limiterons ici à trois aspects qui nous semblent cruciaux pour cette problématique. Tout d'abord, ces mutations ont eu pour effet de brouiller les objectifs des politiques publiques et les frontières entre les aides à domicile et les employées de maison (2.3.1). Il s'agit ici d'un aspect essentiel : les deux éléments suivants lui sont étroitement liés. Viennent ensuite des questionnements sur la consommation de services à la personne et sur le prix de ces services – et, en filigrane, sur la valeur accordée à ces services (2.3.2). Enfin, le débat sur la « professionnalisation » des emplois de services à la personne est au cœur de nombreux

⁹³ L'efficacité des dispositifs (notamment du CES puis du CESU) mis en place pour augmenter l'externalisation des tâches domestiques afin d'en libérer les femmes et d'améliorer leur position sur le marché du travail a fait l'objet d'un certain nombre de critiques (Windebank, 2007).

⁹⁴ Les raisons de cette difficulté, ainsi que les différentes méthodes de mesure, sont explicitées dans le chapitre 4.

discours, notamment des régulateurs publics : il s'agit ici de clarifier les termes de ce débat (2.3.3).

2.3.1. Le brouillage des objectifs des politiques publiques et des frontières entre l'aide à domicile et les employées de maison

Le double – voire triple – mouvement identifié dans les politiques publiques (modification des principes de la politique sociale ; emprise progressive des préoccupations d'emploi et mise en place d'une politique industrielle des services à la personne) a pour effet de brouiller les frontières entre aide à domicile et employées de maison, qui apparaissaient comme relativement claires et stabilisées jusqu'aux années 1980. Ce « brouillage » apparaît dès le début des années 1990 avec les premières mesures en faveur des emplois familiaux (Labruyère, 1996 ; Causse *et al.*, 1998).

Un premier niveau de brouillage se situe dans les politiques publiques elles-mêmes. Aux objectifs traditionnels d'aide aux personnes fragiles (âgées et handicapées notamment) vient s'ajouter l'objectif de créer des emplois pour lutter contre le chômage. La politique sociale devient progressivement un levier mobilisé par la politique d'emploi : les dépenses d'aide sociale doivent non seulement permettre l'aide aux publics fragiles mais également être « actives » pour la politique d'emploi. À l'inverse, la politique d'emploi se fait politique sociale ou familiale puisqu'elle finance elle aussi, au final, des services de *care*. On observe ainsi, sous couvert d'une convergence des objectifs des différentes politiques, un véritable brouillage dans les finalités et les dispositifs mis en œuvre des différentes politiques publiques, qui se retrouve d'ailleurs dans les référentiels communs qu'elles mobilisent. Ce brouillage est caractéristique, d'une manière plus générale, des politiques d'activation des dépenses sociales (Khristova et Moncel, 2004). De plus, cette convergence apparente tend à masquer un certain nombre de tensions, à la fois intra-politiques publiques et inter-politiques publiques. En particulier, du côté de la politique sociale est exprimée la volonté de faire de l'aide à domicile un service social et médico-social à part entière, avec un personnel qualifié et des organisations autorisées : c'est l'esprit de la loi 2002-2. Cet objectif se heurte, au sein même du champ de la politique sociale (contradiction « intra » politiques publiques), à celui de contenir les coûts de la politique sociale, face à la forte croissance du nombre de personnes âgées potentiellement dépendantes. Mais il s'oppose également à la logique mise en œuvre dans les dispositifs de soutien à la création d'emplois dans les services à la personne, qui repose sur une baisse du coût du travail, incompatible avec une véritable politique de

qualification des salariés. C'est tout l'enjeu du débat sur la « professionnalisation », qui cherche à « résoudre la quadrature du cercle » dans cette contradiction inhérente à la façon dont ces politiques publiques ont été construites et superposées / sédimentées. La mise en œuvre du droit d'option en 2005 (entre l'agrément et l'autorisation) est particulièrement révélatrice de ces tensions sous-jacentes.

Ces brouillages dans les politiques publiques vont avoir pour conséquence une tendance forte vers ce qu'on a appelé une triple *banalisation* des services à la personne (Jany-Catrice, 2010 ; Jany-Catrice et Lefebvre, 2012), et qui constitue le deuxième niveau de brouillage qu'on souhaite aborder ici. Ces trois formes de banalisation sont :

- l'ouverture à la concurrence et la mise en œuvre de mécanismes marchands dans le domaine de l'aide à domicile auprès des personnes âgées et handicapées
- l'homogénéisation du « produit » « services à la personne »
- la banalisation de la « consommation » de services à la personne.

Le premier point a déjà été longuement décrit dans les deux sections précédentes, sous l'angle de la profonde transformation des politiques sociales. La mise en place progressive d'un « quasi-marché » dans un champ de l'action sociale comme l'aide à domicile a différents effets sur les acteurs associatifs historiques du secteur et sur les salariés. Les associations apparaissent progressivement comme un acteur comme un autre sur le « marché des services à la personne », au même titre que les entreprises privées mais aussi que des salariés de particuliers employeurs. Face à cette concurrence et dans un contexte budgétaire contraint, les associations sont de moins en moins incitées à recruter ou à former du personnel qualifié – et (un peu) mieux rémunéré (Ribault, 2008). D'autre part, elles vont avoir tendance à rationaliser les prestations et la gestion de leur personnel⁹⁵, en réponse notamment aux nouvelles formes de tarification mises en place par les Conseils généraux (Puissant, 2010 ; Vatan, 2011, 2012a). Ces deux tendances, qui constituent un revirement assez brutal par rapport à la dynamique instaurée suite à la loi 2002-2 (Gardin, 2008), ont évidemment des impacts sur les conditions d'emploi et de travail dans ces professions.

La deuxième tendance, que nous avons qualifiée d'homogénéisation du « produit » « services à la personne », est davantage liée à la politique industrielle des services à la

⁹⁵ La rationalisation se traduit par exemple par le raccourcissement des temps d'intervention chez les personnes aidées, strictement ajustés au temps nécessaire aux gestes à réaliser (atteignant la demi-heure voire le quart d'heure pour les levers ou la préparation des repas), et par la spécialisation des tâches réalisées (entre l'aide à la personne et l'entretien du domicile) en fonction de la qualification (Puissant, 2012).

personne et peut être analysée en deux temps. D'abord, des activités auparavant spécifiques au secteur associatif et relevant de l'action sociale (les services d'aide à domicile) sont intégrées dans le champ plus large des services à la personne et noyées au sein d'une multitude d'activités dont la réalisation par le marché est plus difficilement contestable (ménage, soutien scolaire, assistance informatique, petit jardinage, etc.), ce qui alimente d'ailleurs le premier processus de mutation vers une régulation concurrentielle subventionnée. Cela tend clairement à amener de la porosité entre les frontières des différents services, et des différentes professions qui leur sont associées. Cette confusion apparaît dès le début des années 1990, avec les mesures en faveur du développement des « emplois familiaux » (Causse *et al.*, 1998 ; Gardin et Laville, 2000). « La généralisation de la notion "d'emplois familiaux" s'est accompagnée d'une complexification du marché du travail dans un champ jusque-là clairement composé de deux branches professionnelles bien distinctes : l'aide à domicile et les services domestiques » (Labruyère, 1996 : 1). Mais le plan de développement des services à la personne de 2005 accentue encore cette porosité. Cette homogénéisation des services a pour corollaire une forme de banalisation des métiers de l'aide à la personne, dont on a vu qu'ils s'étaient construits historiquement autour de la reconnaissance de leur travail comme travail social, et autour de la construction de diplômes et de conventions collectives spécifiques. Ensuite, ces services à la personne sont conçus (et médiatisés) comme des « produits » comme les autres, interchangeables et substituables, pouvant faire l'objet d'une standardisation et d'une industrialisation, ce qui remet là encore assez fortement en cause la spécificité de l'aide à domicile, qui s'était construite sur un modèle de proximité. Enfin, la troisième forme de banalisation est une banalisation de la « consommation » de services à la personne. Nous l'avons évoqué, la légitimité du développement des services à la personne passe par une convergence des objectifs de politique sociale vers les personnes dépendantes, de « bien-être individuel » au travers des services de confort, et de création d'emplois. La distinction entre utilité individuelle (ou bien-être privé) et utilité collective et sociale n'est jamais mise en avant, comme si, encore une fois, les services à la personne allaient nécessairement dans le sens des deux à la fois. Or c'est aussi sur cette distinction que s'est construit le modèle associatif.

Ces différents brouillages et tentatives de banalisation, ajoutés aux contraintes budgétaires que les associations d'aide à domicile subissent, vont placer ces dernières dans une situation difficile. Celles-ci vont mettre en place des stratégies de réaction et d'appropriation des nouvelles « règles » mises en place dans leur activité. Ces stratégies vont

parfois accentuer les brouillages. C'est le cas, par exemple, de la mise en place de l'activité mandataire. Considéré comme inévitable pour assurer la survie des associations, le régime mandataire a entraîné une transformation de l'activité même des associations d'aide à domicile (qui passe, comme son nom l'indique, d'une activité de *prestataire* de services à une activité de *mandat* entre les particuliers et leurs salariés) et des conséquences importantes pour les salariées qui passent sous différents statuts et différentes conventions collectives. C'est le cas également des stratégies de diversification des activités associatives vers des services à domicile ne relevant pas de l'action sociale. Cette stratégie avait le double objectif de faire face aux déficits qui se creusent dans leur activité auprès des personnes fragiles en cherchant à dégager des marges de manœuvre avec de nouvelles activités et de « fidéliser » les personnes auprès desquelles elles interviennent : d'abord sur des activités de ménage auprès de personnes non dépendantes qui, avec l'arrivée de la dépendance, auront besoin d'autres services. D'autres associations ou fédérations associatives vont mettre en place des stratégies plus résistantes à ces tendances et vont aller au bout de leur spécialisation dans le champ social et médico-social, dans la logique de la loi 2002-2.

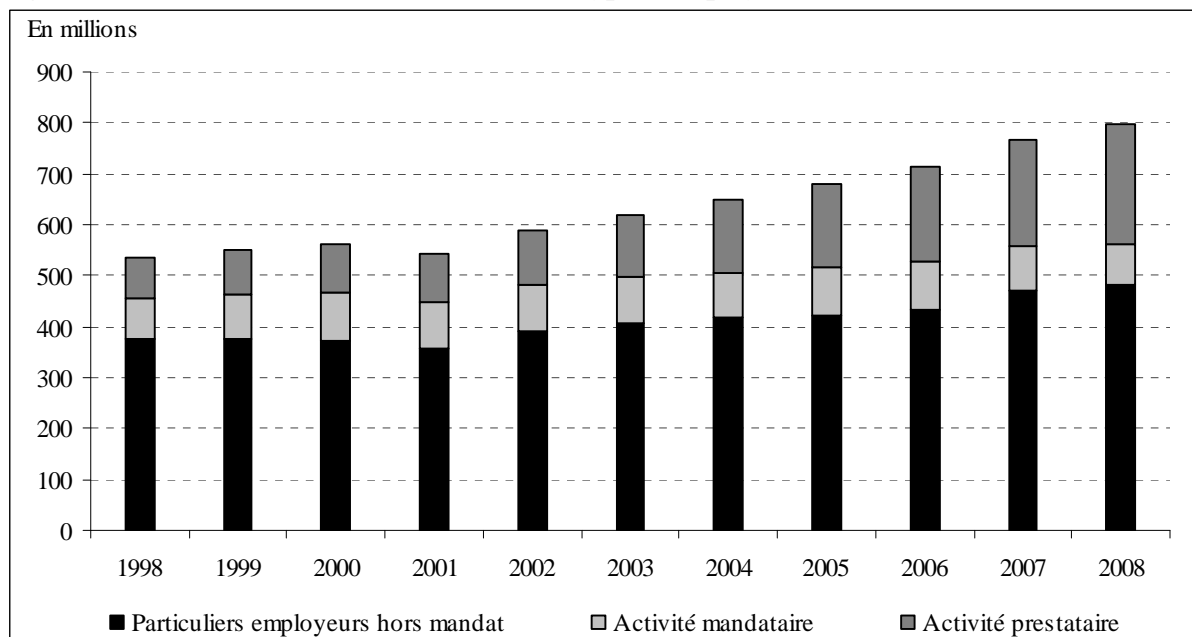
Ainsi, par rapport au modèle construit au cours des années 1940 à 1980, les profils des associations se diversifient le long de deux axes : celui où les prestations proposées vont du médico-social au service de confort et celui qui va du mode prestataire au mode mandataire. Cela conduit à distinguer en particulier deux profils-types. Un premier profil, orienté « dépendance », rassemble des structures reconnues par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), généralement engagées dans le régime d'autorisation de la loi 2002-2 pour intervenir auprès de publics fragiles. Elles ont passé des conventions avec les caisses de retraite et entretiennent des relations durables avec les Conseils généraux. Elles sont plutôt dépendantes des financements relevant des politiques sociales. Un second profil se situe à mi-chemin entre des missions traditionnelles relevant du médico-social et des services plus proche du confort. Il s'agit d'une part des associations historiquement constituées autour du mandataire, concentrées sur des publics solvables et bénéficiant de déductions fiscales, et d'autre part de celles qui souhaitent diversifier leurs clientèles hors du seul champ de la dépendance. L'identité de ces associations se complexifie : l'organisation de leur production tout comme leurs exigences de professionnalité oscillent entre la figure de la « personne aidée » et celle du « client ». D'autres associations font le choix exclusif de proposer des services en mode mandataire, principalement de confort. « Ces positionnements ne s'opèrent toutefois pas sans générer des ambiguïtés dans les relations qui se tissent entre les associations

elles-mêmes : jeux d'alliances pour faire front aux acteurs privés et jeux concurrentiels vis-à-vis de la suprématie sur un territoire donné se mêlent inextricablement » (Devetter *et al.*, 2009 : 55). Finalement, les stratégies d'adaptation associative en matière d'offre de services et de publics, si elles démontrent une réelle capacité d'innovation, fragilisent aussi leur action institutionnelle par la multiplication des modes d'intervention et des financements (Fraisie et Gardin, 2012).

2.3.2. Consommation de services à la personne et prix de ces services

Fortement soutenue dans le cadre de ces différentes politiques publiques, l'activité dans les services à la personne, mesurée à partir du nombre d'heures travaillées sur l'année, a augmenté régulièrement depuis 2001. D'après les données de la Dares (Ould Younes, 2010), le nombre total d'heures rémunérées a quasiment doublé en dix ans, puisqu'il est passé de 530 millions en 1998 à 800 millions en 2008.

Figure 1.7. Heures totales rémunérées selon le type d'employeur (hors assistants maternels)



Sources : Ircem, Dares (OASP) ; traitement Dares. Graphique tiré de Ould Younes (2010).
Champ : France entière à partir de 2007, France métropolitaine avant 2007.

Le nombre de particuliers faisant appel aux services à la personne a également augmenté. D'après Claire Marbot (2008b), 2,6 millions de ménages ont déclaré à l'administration fiscale avoir eu recours à des services à domicile en 2005, soit une hausse de 76 % en 10 ans. Une partie de cette hausse est le fruit du passage du travail au noir à l'emploi déclaré. L'auteur estime ainsi que la progression du nombre d'utilisateurs déclarés des

services à domicile serait imputable pour un peu moins d'un tiers à des ménages qui deviennent effectivement utilisateurs et pour plus des deux tiers à des ménages qui déclarent un service auparavant rémunéré dans le champ informel.

Néanmoins ces chiffres globaux de la consommation de services à la personne masquent la forte disparité des évolutions en fonction du type de services d'une part et d'autre part de l'âge et des revenus des usagers. François-Xavier Devetter montre ainsi à partir des données des enquêtes Budget des familles que, si le recours aux services d'entretien du domicile (ménage, cuisine, lessive, repassage) est passé de 5 % des ménages en 1989 à 9 % en 2006, la quasi-totalité de l'accroissement de la demande émane des personnes âgées. En effet, le taux de recours des 60 ans et plus est passé de 12 % à 20 % sur la même période, alors que celui des moins de 60 ans est resté stable (Devetter *et al.*, 2011a). Chez les plus âgées, c'est entre les enquêtes de 2001 et de 2006 qu'on observe la croissance la plus forte, ce qui coïncide avec la mise en place de l'APA.

Combinant les variables d'âge et de revenus, l'auteur montre que sur la période 1989-1995, ce sont les ménages âgés aux revenus les plus élevés qui ont le plus augmenté leur consommation de services, tandis qu'entre 2001 et 2006, cette croissance touchait davantage les ménages âgés aux revenus plus modestes. Il rapproche cette évolution contrastée des dispositifs de soutien à ces services à l'œuvre sur ces deux périodes : la première est marquée par les premières mesures de réductions fiscales, tandis que la seconde a vu la mise en place de l'APA, prestation universelle accordée en fonction de l'état de santé et modulée selon des critères de revenus. On voit ici toute l'importance, au-delà des objectifs affichés d'une politique publique, des dispositifs concrets d'action publique mis en place.

Au sein des personnes d'âge actif, la consommation de services à la personne reste très influencée par le revenu. C'est la variable qui influence le plus le recours aux services d'entretien du domicile (*Ibid.*). La démocratisation de ces services, élément clé des discours de légitimation du soutien massif à leur développement, ne semble pas pour l'instant avoir eu lieu. Les données sur l'évolution comparée du nombre d'aides à domicile et d'employées de maison le confirment⁹⁶ : ce sont les premières qui ont le plus augmenté au cours des vingt dernières années, quand le nombre des secondes stagnait.

Des logiques de demande, et des dispositifs publics de soutien à la consommation, dépend enfin un aspect essentiel dans la détermination des conditions d'emploi et notamment

⁹⁶ Cf. chapitre 4, page 297.

de rémunération dans ces services : la valeur accordée à ces activités et le prix à payer pour ces services. Dans cette perspective, on peut avancer l'hypothèse que la politique publique axée sur la croissance quantitative de l'emploi, en baissant le coût des services *via* les mesures d'exonération et de déductions fiscales, participe à la dévalorisation de ces activités. En finançant une partie de ces activités, non pas par une subvention justifiée par une politique sociale, mais par la baisse du coût du travail, la politique publique de soutien à ces activités ne participe-t-elle pas d'une certaine manière à légitimer l'idée que ce travail ne « vaut » pas le prix correspondant aux minimas salariaux en France ? C'est en tout cas ce que dénonce une partie des acteurs associatifs de l'aide à domicile, arguant que « la baisse continue et artificielle du prix du service dévalorise les métiers de ce secteur »⁹⁷. À cela s'ajoute la confusion entre les différentes finalités des activités de services à la personne : en mélangeant toutes ces activités, la politique de solvabilisation reposant sur les exonérations fiscales renforce la dimension inégalitaire de la demande et, potentiellement, la dévalorisation symbolique de ces emplois (Gadrey, 2005).

2.3.3. Les débats autour et de la « professionnalisation » des emplois de services à la personne

La notion de professionnalisation est régulièrement invoquée comme processus à l'œuvre dans le champ des services à la personne, sans que soient généralement précisés les éléments qui constituent la professionnalisation. Celle-ci recouvre tantôt le processus d'évolution du bénévolat vers l'emploi salarié dans les associations, tantôt la formation ou la qualification des salariés, tantôt enfin la professionnalisation des structures (notamment par la mise en place de procédures et de certifications).

Cette notion occupe une place centrale dans les discours des régulateurs publics. C'est par cette entrée qu'est le plus souvent envisagée la question des emplois de services à la personne sous leur angle qualitatif, et non plus uniquement quantitatif. Dans le premier plan de développement des services à la personne en 2005, la notion de professionnalisation est mobilisée d'une part dans une optique de développement de l'« attractivité » du secteur au travers des enseignes nationales⁹⁸, et d'autre part dans une perspective d'amélioration des

⁹⁷ « La FNAAFP/CSF interpelle les candidats à la présidentielle », Fédération nationale des associations de l'aide familiale populaire – Confédération syndicale des familles (FNAAFP-CSF), 2007.

⁹⁸ Celles-ci devaient participer à l'augmentation de l'attractivité du secteur en constituant « un levier de développement social destiné à accélérer le processus de professionnalisation et d'élévation des rémunérations effectives dans le secteur » (Plan de développement des services à la personne, 2005, page 20).

conditions d'exercice et de facilitation de l'accès à ces métiers. Elle entre alors dans la volonté de lancer un « plan de formation et d'orientation » structuré autour de quatre axes : la finalisation de référentiels de métiers des services à la personne, l'information et l'orientation des demandeurs d'emploi par le service public de l'emploi vers ces métiers, la construction de filières de formation spécifiques, et le développement de la valorisation des acquis de l'expérience (VAE) (Plan de développement des services à la personne, 2005, page 38). Programmées dans ce premier plan de développement, des « Assises de la professionnalisation » ont eu lieu aux niveaux régional et national en 2006 et en 2009. Toujours en 2009, le lancement du plan 2 de développement des services à la personne renforce la place de la professionnalisation en en faisant un des trois grands objectifs du plan. Elle est alors déclinée en trois axes : améliorer la formation, accroître la qualité de l'emploi par les particuliers par l'expérimentation de centres de ressources et mesurer la professionnalisation par la création d'un baromètre de la professionnalisation et de la qualité des emplois (plan 2 de développement des services à la personne, 2009, pages 10-14).

Cette mobilisation de la professionnalisation dans le champ des politiques publiques correspond à la professionnalisation comme « catégorie politique ou administrative » telle qu'elle est décrite par Didier Demazière : « Dans ce cadre, elle est définie par l'objectif de développement de nouvelles activités, qui démontreraient leur utilité, s'affirmeraient comme indispensables, deviendraient solvables, et finalement se transformeraient en emplois. Cette visée normative suppose de rassembler un ensemble de tâches et de leur attribuer un nom de métier, de faire émerger une demande et au-delà un marché de services ou de produits. Le processus de professionnalisation est alors orienté vers le développement de l'emploi, et il est promu par les pouvoirs publics qui cherchent à identifier ce que l'on nomme dans le langage administratif des gisements d'emplois. Dans une telle perspective, l'action publique encourage également la professionnalisation des formations, initiales ou postsecondaires, secondaires ou supérieures. Car le développement de formations dites professionnelles ne constitue pas un objectif en tant que tel, mais il est destiné à améliorer l'insertion professionnelle des formés et en ce sens les finalités restent l'emploi » (Demazière, 2009 : 85).

Mais la notion de professionnalisation, de manière générale comme dans les services à la personne, est mobilisée par une pluralité d'acteurs, parmi lesquels les salariés, les employeurs, et leurs représentants (organisations syndicales et patronales). En ce sens, elle est une « catégorie pratique » largement polysémique. En plus d'être une catégorie « politique »,

elle est aussi une catégorie « culturelle ou identitaire », au sens où elle est mobilisée par les travailleurs eux-mêmes pour désigner l'accumulation de leur expérience et leur progression dans la réalisation de leur activité. Elle est enfin une catégorie « gestionnaire ou managériale » au sens où elle traduit les exigences adressées aux travailleurs par rapport à leur travail – ces injonctions pouvant provenir de leur employeur, de leur hiérarchie, ou des destinataires du produit ou du service : clients ou usagers (Demazière, 2009).

Dans le cas de l'aide à domicile, Thierry Ribault (2008) a proposé une grille d'analyse de cette polysémie au travers de la pluralité des conventions de professionnalité qui se côtoient dans ce secteur. L'auteur définit une convention de professionnalité comme « une logique qui est communément mobilisée – et 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 » (Ribault, 2008 : 107). Les espaces ainsi pris en compte sont l'espace du besoin, où il s'agit de définir la qualité du service, l'espace de l'organisation, où la question est plutôt celle de la performance, et l'espace de l'action publique et collective, centré sur la régulation et la production d'incitations. L'auteur identifie alors huit conventions de professionnalité dans l'aide à domicile (cf. encadré ci-dessous), qui permettent de « décrypter » les discours des différents acteurs quant aux professions et à la professionnalisation dans ce secteur.

Encadré 1.11. Les conventions de professionnalité dans l'aide à domicile (extraits tirés de Jany-Catrice *et al.*, 2009)

Vocationnelle :

« Capacité à apporter une réponse aux besoins des personnes sur la base de leur expérience, de l'acquisition informelle de savoirs (auto-formation), de leur amour du métier. Individualisation, voire naturalisation des compétences : référence aux "qualités humaines et comportementales" fondées sur l'expérience personnelle du salarié. »

Éthique :

« Capacité à générer de l'autonomie chez les personnes, et attitude compassionnelle vis-à-vis d'elles. Variante plus collective : référence explicite à l'humain plutôt qu'à la personne (être utile à la société autant qu'à une personne). »

Pragmatique :

« Capacité à s'adapter à l'imprévu, à susciter de la confiance à travers la ponctualité et la continuité de son intervention, à bricoler des solutions mettant en jeu des aptitudes psychologiques et d'écoute. Prendre en compte les particularités des personnes et des besoins et considérer ce qui n'est pas prévisible et ce qui n'est pas standardisable ».

Industrielle :

« Appel à la possibilité de poser des limites entre les sphères dites "personnelle" et "professionnelle". Rompre l'isolement des salariés en créant des collectifs de travail. Ancrer le professionnalisme dans les compétences et les qualifications. Penser la figure du professionnel en termes de rationalisation des processus de production et de division des tâches. En appeler à la sécurisation des emplois et des parcours professionnels comme condition de la

professionnalité (cf. démarches de certification). La professionnalisation est le fruit d'une ingénierie technique (cf. appel au développement de labels qualité). »

Marchande :

« Capacité à réagir, à s'adapter, à servir en continu, à être proche de l'utilisateur, à identifier ses besoins dans ses multiples dimensions. Capacité de l'organisation à induire des effets d'image et à créer une identité d'entreprise. Penser en termes de rencontre entre offre et demande, et de capacités à *"se battre avec les mêmes armes que la concurrence"*. Professionnalité fondée sur la capacité à sélectionner les bons offreurs des mauvais, à rendre le marché plus transparent et à respecter la liberté des clients en matière de choix des prestataires. »

Politique :

« Mobilisation positive : *"la France est en retard"* et *"il y a un fort potentiel d'emplois"* qui est mal exploité. Mobilisation critique : caractère propagandiste des effets d'annonce gouvernementaux, flou des objectifs visés par les décisions de politique publique, effets pervers des outils créés, comme le chèque emploi service universel, inefficacité des dispositifs d'intermédiation tels que les enseignes. Vision de la professionnalité qui repose sur une garantie *publique et régulée* de la qualité des prestations. »

Réglementaire :

« Définition de la professionnalité fondée sur le respect des règles relatives à la délimitation du périmètre d'intervention des salariés : ils sont des professionnels puisque des règles existent. Présence ou pas de conventions collectives ».

Servicielle :

« Renvoie d'une part à la volonté de typifier les cas, de formaliser des méthodes dans un objectif de gain d'efficacité des procédures du travail professionnel, à la fois au sens du gain de temps et de la qualité de la réponse ».

Source : Jany-Catrice *et al.*, 2009 (extraits), à partir de Ribault, 2008

On retrouve, dans les conventions vocationnelle et éthique notamment, la continuité des caractéristiques des « mondes » de l'aide à domicile tels qu'ils se sont constitués depuis l'après-guerre⁹⁹. La convention industrielle renvoie d'un côté à la construction des professions que nous avons décrite, au travers de la mise en place de qualifications et de règles collectives mais aussi, aux formes plus récentes de rationalisation de l'activité. La convention marchande est également plus récente et fait écho au développement de la concurrence impulsé par les politiques publiques. Cette approche en termes de conventions de professionnalité montre ainsi combien la pluralité des registres professionnels rend nécessaire, dans les débats sur la professionnalisation, de préciser de quelle professionnalité il est question. Elle est également un outil particulièrement éclairant pour qualifier les tensions qui naissent de cette coexistence, et qui engendrent des risques d'injonctions contradictoires pour les salariées et pour les organisations employeurs.

La deuxième section de ce chapitre a montré que l'évolution des politiques publiques à partir des années 1980 crée un certain nombre de brouillages et de tensions qui ont potentiellement des répercussions sur les caractéristiques des emplois dans les services à la personne. En particulier, elle aboutit à brouiller les distinctions entre aides à domicile et

⁹⁹ Cf. section 1 de ce chapitre.

employées de maison, et pose des questionnements majeurs en termes de valeur accordée à ces services au travers des logiques de demande et de solvabilisation, et en termes de professionnalisation des emplois. Nous mettons de côté la question de la demande – même si elle apparaîtra en filigrane de nos analyses – pour nous concentrer sur la question des régulations professionnelles. C'est l'objet du chapitre suivant.

Conclusion

Le premier chapitre avait pour objectif de présenter une histoire du champ des services à la personne au travers de la construction de ses deux professions principales, les aides à domicile et les employées de maison, en incluant l'histoire, indissociable, des régulations publiques et professionnelles. Nous avons montré que ces deux groupes professionnels se sont construits de manière parallèle, bien que pas tout à fait étanche, jusqu'aux années 1980 où ils font face à une réorientation profonde des politiques publiques qui visent leur activité. Celles-ci mettent de plus en plus en avant le potentiel de création d'emplois de ces services, et en font un champ important de la politique de lutte contre le chômage. En outre, la politique sociale à destination des publics fragiles, en particulier des personnes âgées dépendantes, évolue profondément. Ces changements de régulation ont différentes conséquences qui seront à la base des réflexions actuelles sur la qualité de l'emploi : montée de l'emploi direct ; regroupement au sein d'un même « secteur » de professions aux logiques et aux trajectoires historiques différentes, qui bouleverse les logiques préétablies ; montée de la concurrence et baisse des subventions pérennes aux associations, avec des conséquences sur leur capacité à assurer le financement de la professionnalisation et de l'amélioration de la qualité de l'emploi.

Un certain nombre de tensions apparaissent au sein des politiques publiques, dont on peut faire l'hypothèse qu'elles ont des effets sur la qualité des emplois. Elles peuvent être analysées comme la confrontation de différents registres de professionnalité. Ainsi, la montée des qualifications dans l'aide à domicile, impulsée dans le cadre de la politique sociale jusqu'au début des années 2000, est aujourd'hui contrecarrée, au sein même de la politique sociale, par la focalisation sur la maîtrise des coûts, engendrant des formes de rationalisation de l'activité qui modifient profondément le travail réalisé par les intervenantes (Puissant, 2010). Elle est aussi mise à mal par la politique d'emploi dont les bases reposent en partie sur

la baisse du coût du travail et la simplification du recours à l'emploi direct. Le modèle de professionnalisation par la qualification porté jusque-là se trouve confronté à la logique d'une concurrence par les coûts. Ce chapitre permet ainsi de mieux cerner comment et pourquoi la question de la qualité des emplois s'est posée de manière forte dans le champ des services à la personne au cours des dernières années.

L'évolution des régulations publiques a aussi eu pour conséquence de « brouiller » les frontières jusque-là établies. On peut dire que la distinction employées de maison / aides à domicile était basée sur une convention dominante qui faisait de la différence de finalité (logique sociale / domestique), de type de personne aidée (fragilisée / non fragilisée), d'organisation du travail (association / emploi direct), de rapport entre l'intervenante et la personne aidée (relation d'aide / relation salariale directe), des critères suffisamment clivants pour tracer une frontière assez stabilisée entre les deux. Les politiques publiques les traitaient de façon tout à fait différente. À partir de la fin des années 1980, de nouveaux critères, mis en avant par la politique économique en faveur du développement des emplois de services à la personne, émergent et remettent en cause ces frontières préexistantes : le domicile comme lieu de travail, les services à domicile (toutes prestations confondues) comme gisements d'emploi deviennent de nouvelles références qui tendent à affaiblir les anciens clivages. Cette évolution a fait évoluer la façon d'envisager les périmètres de la négociation collective que sont les champs conventionnels. C'est à ces questions, et plus largement à la structuration des relations professionnelles, que s'intéresse le chapitre 2.

Chapitre 2 -

Structuration des relations professionnelles et enjeux en termes de qualité d'emploi

L'objectif de ce chapitre est de décrire finement la structuration, au fil du temps, des relations professionnelles dans les services à la personne¹⁰⁰. Les relations professionnelles et les négociations collectives sont le lieu où s'affrontent des visions différentes de l'emploi, des professions et des activités concernées. Elles donnent lieu à des compromis, résultats de la confrontation des rapports de forces, aussi bien en termes de protections collectives qu'en termes de représentation collectivement construite de ce qu'est la branche, donc les professions et les activités (Jobert et Saglio, 2004). Elles aboutissent à la construction de normes collectives qui agissent non pas comme des règles prescrites mais comme des repères collectifs en particulier dans la fixation des salaires. Elles sont donc un facteur important de la construction de la qualité de l'emploi.

Ces négociations collectives opèrent dans un cadre spécifié, celui de la branche et du champ d'application des conventions collectives en question. Les champs conventionnels sont des « espaces de régulation professionnelle » (Jobert, 2003), à l'intérieur desquels se négocient un certain nombre de règles. C'est sur ce niveau des branches professionnelles qu'est centrée l'analyse. Les négociations se font aujourd'hui dans le cadre de trois branches professionnelles différentes. Il s'agit des deux branches « historiques », des associations d'aide à domicile d'une part, et des salariés du particulier employeur d'autre part, et de la branche plus récente des entreprises de services à la personne.

Ce que nous entendons par structuration des relations professionnelles est la construction du « cadre » dans lequel vont se nouer ces relations et vont se dérouler les

¹⁰⁰ Une partie des analyses présentées dans ce chapitre sont issues d'un travail conjoint avec Nicolas Farvaque (Lefebvre et Farvaque, 2011).

négociations de branche. Nous traitons ainsi longuement la question de la définition des « périmètres » des branches professionnelles que constituent les champs conventionnels. En découlent un certain nombre de spécificités dans le déroulement ou les modalités du dialogue social qui nous semblent être porteuses d'enjeux forts en termes de construction de la qualité des emplois dans les branches concernées.

Encadré 2.1. Méthodologie empirique mobilisée dans le chapitre 2

Sur le plan méthodologique, ce chapitre mobilise une enquête qualitative menée par entretiens semi-directifs auprès de l'ensemble des négociateurs signataires, au sein des fédérations syndicales et des organisations patronales, des différentes conventions collectives concernées¹⁰¹. Au total, 22 entretiens ont été menés entre octobre 2009 et août 2010. La méthodologie ainsi que la liste des personnes interrogées ont été présentées dans l'introduction de la thèse. Les entretiens ont été anonymisés. L'expression « négociateurs CCN » permet de repérer qu'il s'agit de personnes ayant en charge pour leur organisation les négociations des conventions collectives. Sont précisés le type d'organisation à laquelle appartient la personne interrogée (syndicale / employeur) et la branche concernée. Par exemple, un extrait d'entretien mené avec la personne en charge de la négociation de la convention collective de la branche de l'aide à domicile pour l'une des organisations syndicales est noté : (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Cette enquête est complétée par un travail de recherche documentaire, à partir en particulier de circulaires syndicales, de rapports d'activité, et des textes juridiques tels que les conventions collectives, les accords collectifs de branche, les arrêtés d'agrément et d'extension, etc.

Dans la troisième section, sont également mobilisés des extraits d'entretiens réalisés dans le cadre de deux recherches complémentaires, présentées en introduction générale.

Il s'agit d'une part des entretiens réalisés auprès de cinq personnes appartenant à des organisations syndicales locales (CGT, CFDT et FO) et œuvrant dans le champ des services à la personne. Ils ont été réalisés entre août 2009 et juin 2010 et sont notés sur le même modèle que précédemment : (Organisation syndicale, branche concernée, responsable local).

Il s'agit d'autre part des entretiens réalisés dans le cadre d'une recherche sur les logiques de recours à une femme de ménage (Devetter *et al.*, 2011a), auprès d'une vingtaine de personnes ayant recours à une femme de ménage. Ces entretiens ont été réalisés en janvier-février 2009. Ils sont anonymisés et notés ainsi : (Employeur d'une femme de ménage, sexe, âge).

Une première étape consiste à comprendre comment se sont historiquement construites ces différentes branches professionnelles. Nous présentons donc dans une première section les branches professionnelles et les enjeux relatifs à la construction de leurs périmètres. Puis, la deuxième section présente la façon dont ils ont été construits et négociés au fil du temps, par les acteurs des relations professionnelles et en lien avec ceux de l'action publique. Cette histoire met au jour la manière dont ils ont été justifiés aux différents moments de « critique » des périmètres existants.

¹⁰¹ Hormis deux personnes qui n'ont pas souhaité participer à l'enquête.

Les conséquences de cette segmentation sur le contenu des négociations seront abordées dans un troisième temps. La dernière section ouvre des pistes de réflexion sur les impacts de la configuration actuelle des relations professionnelles sur la qualité de l'emploi et la façon dont elle se négocie. Ces différents éléments constituent les hypothèses et les pistes d'analyse qui seront le point de départ des analyses statistiques dans la partie 2. Ce chapitre peut apparaître au lecteur aride et les relations professionnelles (trop) finement décrites. Néanmoins, à notre connaissance, ce travail de recherche n'a pas encore été réalisé et constitue une pierre décisive – bien que complexe – à la compréhension de la qualité conventionnelle de l'emploi.

Section 1 - Trois branches professionnelles pour un seul « champ » des services à la personne

Nous l'avons évoqué, la délimitation des champs conventionnels est porteuse d'enjeux, à la fois en termes d'identité professionnelle et de régulation sociale. Comme le souligne Jacques Freyssinet, « l'analyse des normes de la régulation sociale ne doit jamais se réduire à l'étude de leur contenu. Celui-ci ne peut être compris indépendamment du processus de production de la norme » (Freyssinet, 2010 : 49). C'est ici le processus historique de construction des champs professionnels qui nous intéresse plus particulièrement. Il est lié à la construction au fil du temps des secteurs d'activité et des professions concernés (cf. chapitre 1) et permet de comprendre les raisons et les fondements des choix réalisés par les organisations professionnelles lors de la négociation de ces champs professionnels. Pour reprendre les termes de Jean Saglio à propos des analyses institutionnalistes dans lesquelles s'enracine l'analyse des relations professionnelles :

« [Le droit du travail] se distingue des autres droits en ce qu'il n'obéit pas à une logique, mais relève de l'histoire. La remarque vaut très certainement aussi plus largement pour les systèmes de relations professionnelles. Le souci de cohérence formelle est plus un obstacle qu'une aide à la compréhension de tels ensembles » (Saglio, 2006 : 235).

Cette section a donc pour objectif d'analyser cette histoire de la construction des branches professionnelles du champ des services à la personne. Pourquoi s'intéresser particulièrement à la construction des champs conventionnels lorsqu'on étudie la qualité de l'emploi ? L'importance de la construction des champs conventionnels, que nous avons

posée comme une hypothèse de notre recherche, a été confirmée par l'enquête auprès des négociateurs, notamment par le temps consacré dans les entretiens à l'histoire des branches.

En effet, les conventions collectives, puisqu'elles définissent un certain nombre de règles et de protections collectives, sont un élément central de la détermination de la qualité des emplois. Ces conventions collectives sont négociées dans des cadres spécifiques, les branches professionnelles, qui déterminent un périmètre d'application de la convention collective : le champ conventionnel. Or, « les branches professionnelles ne sont pas des cadres préétablis (donnés par le marché, établis par la science ou constitués par l'administration), dans lesquels on ferait entrer des acteurs eux-mêmes préexistants. Cadres pour l'action, leurs contours résultent de compromis entre les acteurs que cette négociation engage » (Poisson, 2009 : 35). Le contour de ces branches a des implications en termes d'organisation de la négociation collective des protections liées à l'emploi, en termes d'identité professionnelle et de représentation collective des professions, en termes de régulation de la concurrence et enfin en termes d'existence institutionnelle pour les organisations en charge des négociations. La négociation de ces contours est donc déterminante, pour les salariés et les employeurs, pour leurs représentants (organisations syndicales et patronales), et pour la suite des négociations des conventions collectives elles-mêmes, que conditionne en partie la configuration des branches professionnelles. Elle peut donc éclairer la construction de la qualité des emplois.

Nous présentons d'abord de manière assez détaillée les différentes branches professionnelles et les acteurs, organisations syndicales et patronales, au sein de chacune d'elles (1.1). Au-delà des branches telles qu'elles existent actuellement, nous étudions assez longuement la façon dont elles ont été, au fil de leur histoire, construites, re-questionnées, éventuellement remodelées – ou consolidées. L'analyse de cette construction « socio-historique » met au jour les enjeux, liés à la fois à la construction d'une identité professionnelle, d'une reconnaissance ou d'une existence institutionnelle, et à la régulation du marché du travail – et du « marché » des services (1.2). C'est au regard de ces problématiques que sera analysée, dans la section suivante, la façon dont les branches professionnelles se sont construites et ont été légitimées au fil du temps. Les légitimations des frontières de champs conventionnels, qui demeurent la plupart du temps implicites, se trouvent plus explicitement exprimées lors de la remise en cause de ces frontières, que l'on peut assimiler à des moments de « critiques » au sens de Boltanski et Thévenot (1991).

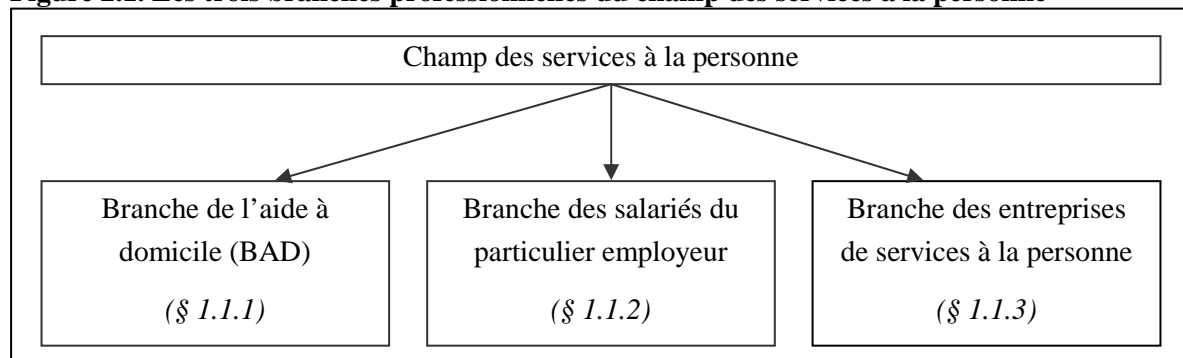
1.1. Les trois branches professionnelles du champ des services à la personne

Dans le premier chapitre, nous avons évoqué la naissance des conventions collectives dans les branches de l'aide à domicile et des salariés de particuliers employeurs, en tant qu'éléments structurants de la construction de ces professions au cours de la seconde moitié du XX^e siècle. Nous proposons ici de présenter les différentes branches professionnelles du champ des services à la personne et d'expliquer, rétroactivement, comment on est arrivé, depuis la signature des premières conventions collectives à aujourd'hui, à cette organisation en trois branches : quelles ont été les grandes étapes, les différents questionnements et les raisons qui ont poussé les acteurs collectifs à choisir cette organisation en trois branches ?

La compréhension de l'organisation actuelle du dialogue social dans les services à la personne nécessite en effet de revenir sur la construction historique des différentes branches professionnelles appartenant à ce champ d'activité. Sans prétendre retracer toute l'histoire de ces branches professionnelles, nous revenons dans cette première section sur quelques grandes lignes et quelques repères de l'histoire des conventions collectives auxquelles elles sont rattachées, qui permettent de poser le cadre général dans lequel se situent les négociations autour des champs conventionnels, et les problématiques en termes de qualité d'emploi, que nous identifions dans les deux sections suivantes.

Comme nous l'avons montré *supra*¹⁰², ce que nous appelons les « services à la personne » regroupent des activités hétérogènes, différentes dans leurs logiques (logique sociale ou logique de services domestiques) et dans leurs trajectoires historiques (dans la construction des professions), qui sont structurées aujourd'hui autour de trois branches professionnelles distinctes (Figure 2.1).

Figure 2.1. Les trois branches professionnelles du champ des services à la personne



¹⁰² Cf. chapitre 1

Les deux premières, la branche des associations d'aide à domicile et celle des salariés de particuliers employeurs, ont une histoire relativement longue. La branche de l'aide à domicile s'est construite au fur et à mesure que s'est structurée l'activité des associations d'aide à domicile et s'est historiquement structurée autour de trois conventions collectives, aujourd'hui regroupées (1.1.1). La branche des salariés de particuliers employeurs est issue d'une toute autre histoire : celle, bien plus longue, de l'évolution de la condition domestique vers la reconnaissance des « employés de maison » comme salariés, pouvant bénéficier d'une convention collective (1.1.2). Bien que rapprochées aujourd'hui au travers des politiques d'emploi, ces activités se sont historiquement construites autour de deux branches professionnelles distinctes et relativement « étanches », leurs conventions collectives étant négociées de manière parallèle, par des fédérations différentes (qu'il s'agisse des fédérations syndicales ou des fédérations d'employeurs). S'y est ajoutée récemment la négociation de la convention collective des entreprises de services à la personne, constituant une troisième branche professionnelle (1.1.3).

1.1.1. La branche de l'aide à domicile

La branche de l'aide à domicile recouvre aujourd'hui l'ensemble des associations d'aide à domicile et leurs salariés sous mode prestataire. Elle voit le jour en 1993 lors de la signature par les partenaires sociaux du premier accord *de branche* réunissant l'ensemble des associations de l'aide à domicile. Avant cette date, celles-ci étaient structurées depuis les années 1970 et 1980 autour de trois conventions collectives distinctes. Ces trois conventions collectives « historiques » ne s'appliquaient cependant qu'aux salariés des associations adhérentes aux fédérations signataires. En d'autres termes, elles n'étaient pas étendues à l'ensemble des salariés d'associations d'aide à domicile¹⁰³. Un des objectifs de la création d'une branche réunissant ces trois conventions collectives est donc de couvrir l'ensemble des salariés. À partir de 1993, les accords de branche signés pour l'ensemble de la branche de l'aide à domicile sont étendus et s'appliquent donc à l'ensemble des salariés d'associations d'aide à domicile, qu'elles soient adhérentes à une fédération signataire ou non. Cependant ces accords ne forment pas une convention collective complète. À partir des années 2000 va se mettre en place un processus de négociation visant la construction d'une telle convention

¹⁰³ « La procédure d'extension consiste à rendre applicable, par arrêté ministériel ou interministériel, une convention ou un accord collectif à tous les salariés et employeurs compris dans son champ d'application. La convention ou l'accord étendu s'applique ainsi aux entreprises qui ne sont pas adhérentes à l'une des organisations patronales signataires » (source : Ministère du Travail, 2009 : 169).

collective applicable à l'ensemble de la branche de l'aide à domicile. Ce processus aboutira en 2010 à la signature d'une convention collective de branche, destinée à couvrir les 220 000 salariés que compte la branche de l'aide à domicile en 2009, dont environ 50 000 employés par des structures non fédérées¹⁰⁴.

a. Années 1970-1980 : la construction de trois conventions collectives distinctes

Le développement de l'aide à domicile au sein des associations et la structuration des différentes professions de l'aide à domicile ont abouti à la création de deux conventions collectives en 1970 : la convention collective des organismes de travailleuses familiales (du 2 mars 1970) et la convention collective des ADMR (du 6 mai 1970). Une troisième convention collective est signée 13 ans plus tard : la convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile du 11 mai 1983, dite généralement convention collective « 83 »¹⁰⁵.

Afin de situer les organisations professionnelles qui participent aux négociations des accords de branche, puis de la convention collective de branche unifiée, le tableau suivant récapitule les organisations patronales et syndicales adhérentes à chacune de ces trois conventions collectives « historiques ». Il s'agit des organisations professionnelles qui étaient adhérentes à la fin des années 2010, juste avant la mise en application, en 2012, de la convention collective de branche unifiée signée en 2010.

Tableau 2.1. Les organisations professionnelles signataires ou adhérentes aux conventions collectives « historiques » de la branche de l'aide à domicile

	Fédérations d'employeurs				Organisations syndicales					
	Adessa-Domicile	UNA	FNAAFP-CSF	UN-ADMR	CGT	CFDT	CFTC	CGT-FO	CFE-CGC	UNSA
CCN 70 (Travailleuses familiales)	×	×	×		×	×	×	×	×	
CCN ADMR				×	×	×	×	×	×	×
CCN 83	×	×	×		×	×	×	×	×	

Note : UNA = Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles ; FNAAFP-CSF = Fédération Nationale des Associations d'Aides Familiales Populaires – Confédération Syndicale des Familles ; UN-ADMR : Union nationale des ADMR.

S'ajoute à ces trois conventions collectives, dont le champ d'application ne couvre que les associations adhérentes à l'une des fédérations employeurs signataires de ces textes, un dernier texte : le protocole d'accord UNACSS (l'Union nationale des associations

¹⁰⁴ D'après l'observatoire de la branche de l'aide à domicile (2009) ; document interne CFDT (2009).

¹⁰⁵ Cf. Chapitre 1 (1.1.3)

coordinatrices des centres de soins et de santé). Il encadre les relations de travail des salariés issus d'associations gérant des centres de soins infirmiers, des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) pour personnes âgées et des services d'aide et de maintien à domicile et de voisinage. Ce protocole a été signé par l'UNACSS. L'UNACSS a par la suite (en 2005) été regroupée avec la FNAID au sein de la fédération A Domicile Fédération nationale, aujourd'hui nommée AdessaDomicile suite à sa fusion avec la fédération Adessa (en 2009).

Jusqu'en 1993, les négociations sont donc menées au sein de chacune des trois conventions collectives nationales, qui couvrent les salariés des fédérations adhérentes. Ces trois conventions collectives ne sont pas étendues à l'ensemble des associations d'aide à domicile, et les associations n'adhérant à aucune des fédérations signataires ne sont pas tenues d'appliquer ces conventions. En conséquence, jusqu'en 1993, une partie des salariés, ceux travaillant pour des associations qui n'adhèrent à aucune fédération (et n'appliquent pas de manière volontaire l'une des conventions collectives), ne sont couverts par aucune convention collective et aucun accord collectif. À partir de 1993, bien que n'étant toujours pas couverts par une convention collective, ils bénéficient des accords signés dans le cadre de la branche, et étendus, qui concernent les principales dispositions des conventions collectives existantes (temps de travail, rémunération, formation, etc.).

b. Années 1990 : la construction progressive d'une branche de l'aide à domicile, autour des trois conventions collectives historiques

En 1993, les partenaires sociaux des trois conventions collectives « historiques » décident de se regrouper au sein d'une seule et même branche. La construction de cette branche sera progressive : les trois conventions collectives existantes ne sont pas fondues en une seule et continuent d'être applicables chacune sur leur champ d'application, mais il est décidé de négocier, à partir de 1993, des accords collectifs communs à l'ensemble des trois champs d'application préexistants. Ces accords collectifs viennent remplacer les dispositions concernées dans chacune des conventions collectives toujours valides. De plus, ils s'appliquent dorénavant à l'ensemble des salariés des associations d'aide à domicile, et non plus seulement aux associations adhérentes à l'une des fédérations signataires. Ce sont des accords *étendus*.

L'accord de branche signé en 1993, qui porte sur le statut des salariés à temps partiel, marque ainsi la naissance de la branche professionnelle de l'aide à domicile¹⁰⁶. Il avait trois objectifs principaux (CFDT, 2009) :

- fixer un cadre de négociation de branche, qui permette à terme de couvrir l'ensemble des salariés des associations d'aide à domicile, qu'ils soient ou non rattachés à l'un des quatre textes précités ;
- instaurer un nombre d'heures de travail permettant aux salariés d'avoir une couverture sociale ;
- développer une politique de formation professionnelle, et créer une Commission paritaire nationale pour l'emploi (CPNE).

Pourquoi la création de la branche s'est-elle réalisée à ce moment-là ? La signature de cet accord, qui marque la création de la branche de l'aide à domicile, est en partie liée au contexte législatif. En effet, une loi relative au temps partiel est votée en décembre 1992, qui limite le nombre d'heures complémentaires effectuées par un salarié à temps partiel au dixième de la durée de travail prévue dans son contrat, tout en précisant qu'une convention ou un accord collectif de branche *étendu* pouvait porter cette limite jusqu'au tiers de cette durée¹⁰⁷. La volonté de bénéficier de cette extension des heures complémentaires au tiers de la durée du travail pour les salariés de l'aide à domicile a incité les partenaires sociaux à se constituer en une branche unique, pouvant signer des accords collectifs susceptibles d'être étendus.

« Donc, en 93, on a eu l'opportunité, le législateur a mis en place un principe de dire que pour continuer à bénéficier, au-delà de 10 %, d'heures complémentaires (qui est très typique dans le secteur puisqu'une majorité de gens est à temps partiel non choisi), il fallait passer par un accord de branche étendu. Donc on a saisi cette opportunité-là (...) pour faire la proposition sur ces bases-là de mettre en place une commission paritaire nationale. Donc la création d'instances de négociation de la branche s'est mise en place en 93. Pour avoir un accord qui permette de maintenir le tiers des heures complémentaires pour les salariés. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CEN).

Par la suite, différents accords de branche sont signés, dont les principaux sont les suivants :

- Accord relatif à l'organisation du travail, signé le 31 octobre 1997. Il porte sur la durée du travail, sur le travail du dimanche et des jours fériés, sur la modulation du temps de travail (pour les temps pleins) et l'annualisation du temps de travail (pour les temps partiels).

¹⁰⁶ Accord du 19 avril 1993 relatif au travail à Temps partiel, agréé par arrêté du 23 juillet 1993, JO 30 juillet 1993 et étendu par arrêté du 26 juillet 1993, JO 30 juillet 1993

¹⁰⁷ Loi n° 92-1446 du 31 décembre 1992 relative à l'emploi, au développement du travail à temps partiel et à l'assurance chômage (JORF n°1 du 1 janvier 1993).

- Accord relatif à la réduction et à l'aménagement du temps de travail, signé le 6 juillet 2000. Il porte sur la réduction du temps de travail à 35 heures hebdomadaires. Un des objectifs des partenaires sociaux a été de permettre, plus que la création d'emplois, l'augmentation des temps de travail des aides à domicile à temps partiel (avec l'objectif de tendre vers un seuil minimum de 18 heures hebdomadaires¹⁰⁸). Cet accord a également permis de faire reconnaître les temps de déplacement inhérents à l'activité¹⁰⁹.
- Accord du 29 mars 2002 relatif aux emplois et rémunérations. Cet accord est généralement reconnu comme fondamental pour la branche. Il définit une classification des emplois¹¹⁰ en neuf catégories (de A à I) ainsi qu'une grille de rémunération correspondante, qui s'est appliquée de manière échelonnée sur trois ans. Il a permis d'augmenter significativement les salaires de la branche. Il est considéré comme une étape clef, voire le premier pas vers la convention collective de branche. Pourtant, cet accord, qui a des répercussions importantes, notamment financières a connu de nombreux rebondissements dans sa rédaction, son agrément et son extension par les pouvoirs publics.
- L'accord de la branche de l'aide à domicile relatif à la formation tout au long de la vie et à la politique de professionnalisation signé le 16 décembre 2004.

c. Années 2000 : la construction d'une convention collective unique pour l'ensemble de la branche de l'aide à domicile

Dans la continuité de cette construction d'une branche professionnelle de l'aide à domicile, les partenaires sociaux négocient à partir du début des années 2000 une convention collective de branche¹¹¹. Cette convention collective de branche a été signée le 21 mai 2010.

¹⁰⁸ « Les salariés dont la durée hebdomadaire du travail est inférieure ou égale à 26 heures ne bénéficient pas de réduction du temps de travail, mais ont la possibilité d'augmenter leur temps de travail. L'augmentation de la durée du travail est effectuée par réaffectation des heures dégagées par la réduction du temps de travail des salariés concernés dans les conditions suivantes :

- par priorité aux salariés dont la durée hebdomadaire de travail est inférieure à 18 heures et qui le souhaitent.
- puis aux salariés dont la durée hebdomadaire de travail est comprise entre 18 heures et 26 heures et qui le souhaitent. »

(...) Si après réaffectation des heures, il subsiste un solde d'heures, celui-ci sera affecté à l'embauche de nouveaux salariés. » (Art. 6 de l'accord collectif du 6 juillet 2000)

¹⁰⁹ « Sont donc notamment des temps de travail effectif (...) les temps de déplacement entre deux séquences consécutives de travail effectif » (Art. 4 de l'accord collectif du 6 juillet 2000). Par exemple, avant cet accord, la CCN83 ne prévoyait que les frais de déplacement.

¹¹⁰ Auparavant, chaque convention collective avait sa propre grille de classification des emplois. L'accord du 29 mars 2002 précise ainsi la correspondance entre les anciens emplois repères des trois conventions collectives concernées par l'accord (et des accords UNACCS) et les nouveaux emplois repères.

¹¹¹ Parfois appelée convention collective « unique ». Comme cela nous a été conseillé par certaines personnes interrogées, nous n'utiliserons pas ce terme pour éviter les confusions, car cet adjectif « unique » peut également

Elle inclut les accords de branche signés depuis 1993 ainsi que leurs avenants. Elle a ensuite été agréée¹¹² et étendue au cours de l'année 2011¹¹³. Elle est entrée en application au 1^{er} janvier 2012. Elle se substitue donc aujourd'hui aux trois conventions historiques et aux accords UNACCS et s'applique à l'ensemble des organisations d'aide à domicile, rattachées ou non à une fédération signataire.

Les quatre fédérations d'employeurs participant aux négociations (UNA, UNADMR, AdessaDomicile et FNAAFP-CSF), regroupées au sein d'une union syndicale de branche appelée USB-Domicile (cf. Encadré 2.2), ont signé le texte. Du côté des organisations syndicales, parmi les six participant aux négociations¹¹⁴, seules la CFDT et l'UNSA l'ont signé. La CGT, la CFTC et FO ont mobilisé leur droit d'opposition, ce qui n'a cependant pas remis en cause la validité de l'accord. La CFE-CGC n'a quant à elle pas signé le texte mais n'a pas mobilisé son droit d'opposition. Les prises de position des organisations syndicales reflètent en partie leurs priorités dans la négociation et sont intéressantes à analyser au regard des enjeux du dialogue social dans cette branche (cf. 3.3.3).

Encadré 2.2. La structuration des fédérations employeurs de l'aide à domicile : création de l'USB-Domicile et inscription dans les regroupements employeurs de l'économie sociale et solidaire

L'Union syndicale de la branche de l'aide à domicile (**USB-Domicile**) est une union des organisations employeurs de la branche de l'aide à domicile. Elle a été créée en 2004 par l'UNASSAD et l'ADMR afin d'adopter des positions communes lors des négociations avec les organisations syndicales. Dans les années qui suivent, l'ensemble des autres organisations employeurs adhèrent à l'USB-Domicile (Adessa en 2006, puis A-Domicile en 2007 et la FNAAFP-CSF en 2008). Au sein de cette instance sont examinés l'ensemble des textes soumis à la négociation collective afin de définir des stratégies et de préparer des actions et des positions communes lors des négociations.

« Cette union a vocation à régir les modalités de fonctionnement des organisations employeurs de la branche de l'aide à domicile dans le cadre des négociations de branche et de la représentation du secteur auprès des pouvoirs publics.

Plus précisément l'USB Domicile a pour objet :

– De représenter ses membres auprès des pouvoirs publics afin qu'ils bénéficient d'un environnement législatif et réglementaire favorable.

faire référence aux débats, sur lesquels nous reviendrons, autour d'une convention collective « unique » pour les employés de maison et les aides à domicile, ou encore commune à l'ensemble des organismes prestataires de services à la personne, entreprises et associations confondues. Nous parlerons parfois de « convention collective de branche unifiée ».

¹¹² Cette procédure, spécifique aux organisations dont l'activité est en grande partie financée par les pouvoirs publics dans le cadre des politiques sociales, vise pour les pouvoirs publics à estimer le coût engendré par les textes signés par les partenaires sociaux. Nous y revenons *infra*.

¹¹³ Arrêté d'agrément du 3 octobre 2011, publié au Journal Officiel du 12 octobre 2011 et Arrêté d'extension du 23 décembre 2011 est publié au Journal Officiel du 29 décembre 2011.

¹¹⁴ CFDT Fédération Santé – Sociaux ; CFE-CGC Fédération Santé Action Sociale ; CFTC Fédération Santé – sociaux ; CGT Fédération Organismes Sociaux ; CGT-FO Fédération de l'Action Sociale (dite FNAS-FO) ; UNSA-SNAPAD Syndicat National Autonome du Personnel de l'Aide à Domicile (voir schéma récapitulatif : Figure 2.3 p.149).

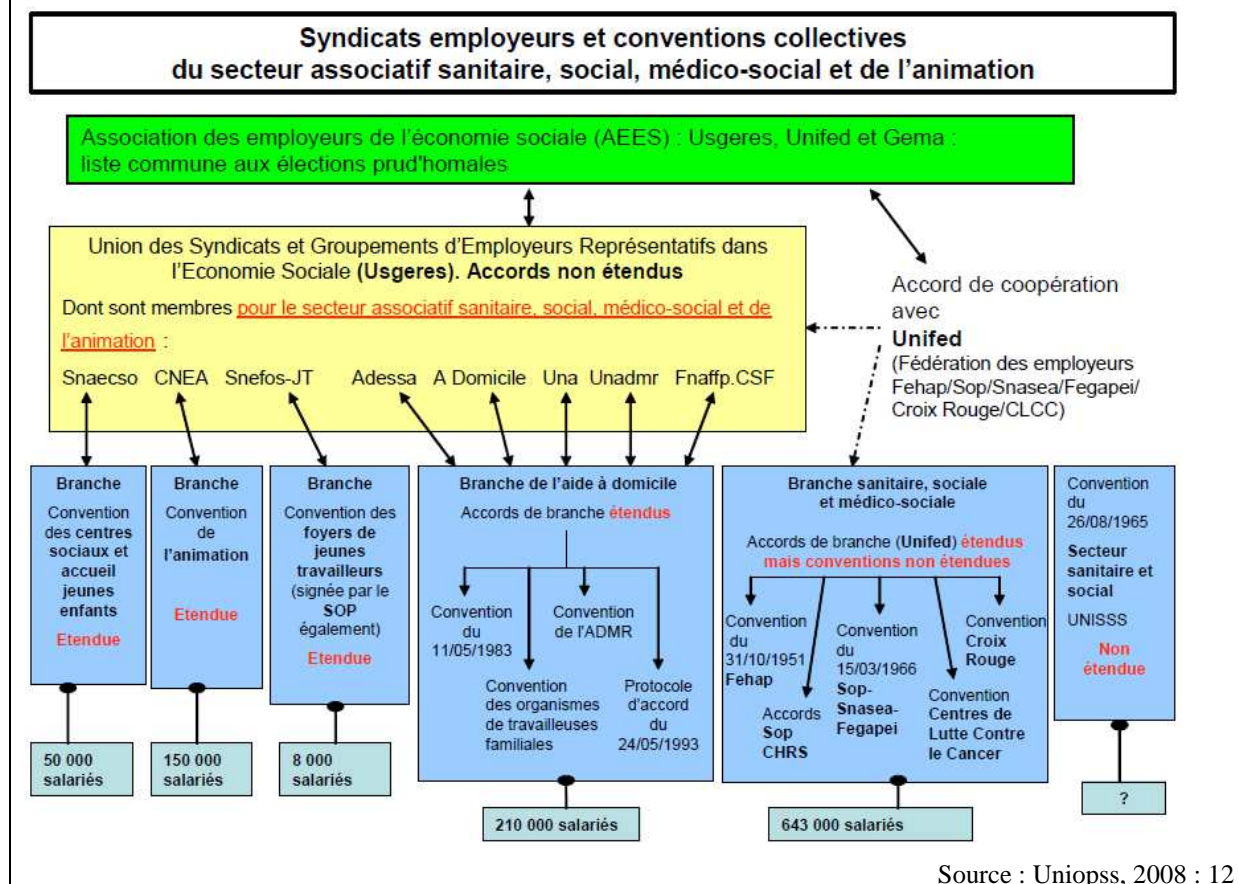
– D'assurer une représentation de ses membres auprès des syndicats de salariés de la branche, notamment dans la perspective de négocier et de signer tous les accords collectifs au niveau de la profession, conformément à la législation sur les conventions collectives et accords de branche.

– D'assurer une représentation des membres fondateurs et adhérents auprès de toute instance ayant pour objet l'étude, l'information, la concertation la négociation, la gestion de dispositions relatives à l'emploi, à la formation et à tous sujets connexes dans le secteur de l'aide à domicile. » (Rapport d'activité UNA de 2004, p. 97-98)

Auparavant, les fédérations et unions d'employeurs de l'aide à domicile (UNASSAD, ADMR, Adessa, FNAID, Fnaafp/CSF, UNACSS) étaient regroupées au sein de « l'interemployeur de branche », mais cette structure ne disposait pas la personnalité morale, ni de règles de fonctionnement formalisées, ce qui freinait les prises de décisions.

Au niveau inter-branche, les fédérations employeurs de l'aide à domicile sont membres de l'Union de syndicats et groupements d'employeurs représentatifs dans l'économie sociale, l'**USGERES**. Née en 1994 suite à la loi quinquennale du 20 décembre 1992 qui réformait la formation professionnelle, cette Union a initialement été créée pour répondre à la fonction de pilotage des OPCA par les partenaires sociaux qu'instituait cette loi. Dans les années 2000, le rôle de l'USGERES s'élargit : son objet devient alors de fédérer et représenter les organisations ou syndicats d'employeurs. À terme, l'objectif est d'obtenir la reconnaissance du champ interprofessionnel de l'économie sociale et de l'USGERES comme partenaire social représentatif, au même titre que le Medef ou la Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME). Elle regroupe aujourd'hui 26 organisations d'employeurs et groupements associatifs, coopératifs et mutualistes. Le schéma suivant présente les relations entre les différents groupements de l'économie sociale en 2008.

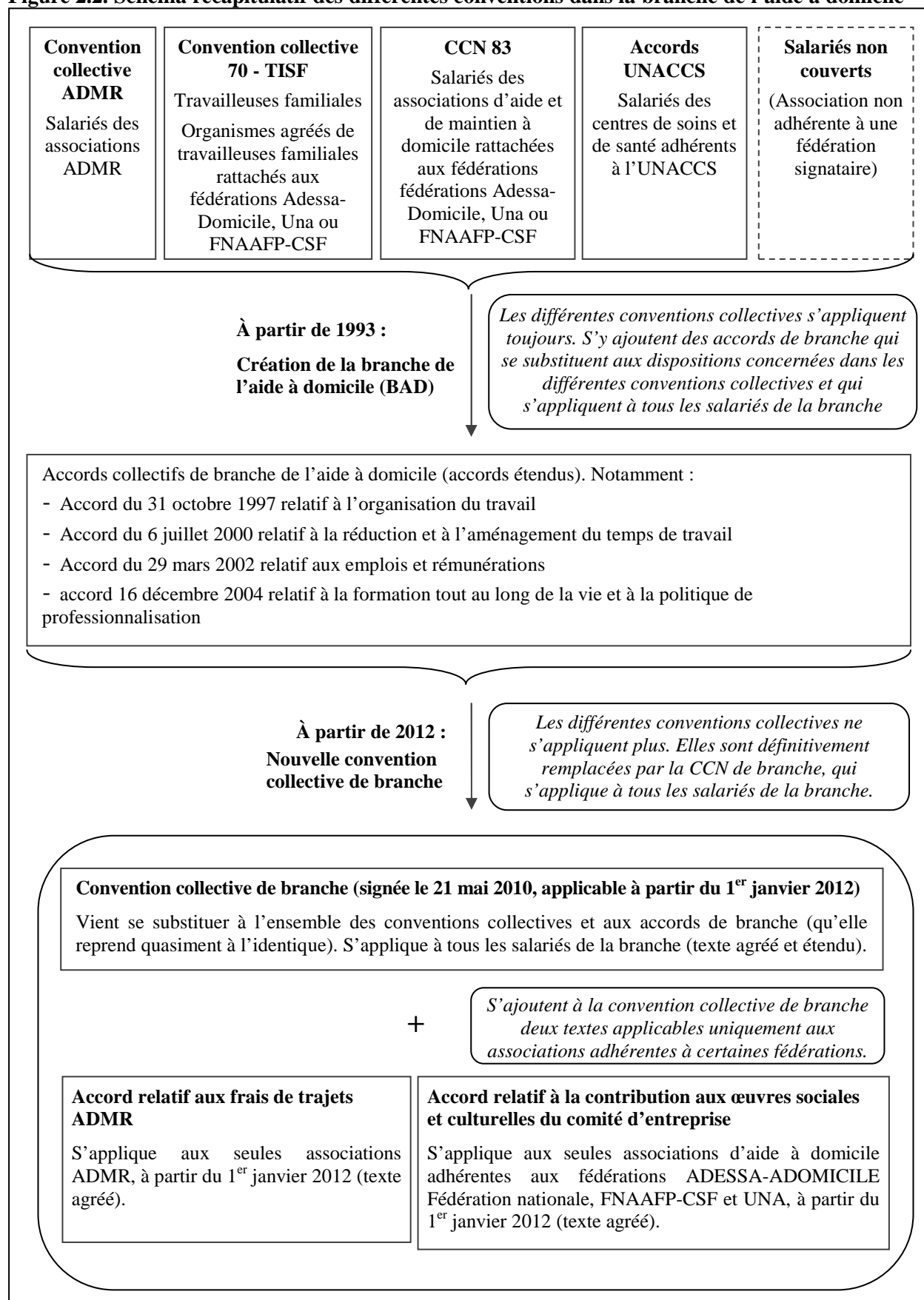
Sources : site de l'USGERES ; Uniopss, 2008.



À cette nouvelle convention collective s'ajoutent cependant deux textes, qui ne s'appliquent pas à l'ensemble des associations d'aide à domicile. En effet, aucun accord n'a été trouvé sur le thème de l'indemnisation des frais de trajet (entre le domicile et la première intervention, et entre la dernière intervention et le domicile). Or il s'agit d'une disposition particulièrement importante pour ces « salariés de la mobilité ». Un accord supplémentaire a donc été signé entre les organisations syndicales et l'ADMR, dont la précédente convention collective prévoyait cette indemnisation, contrairement aux autres. En contrepartie, pour éviter un surcoût trop important pour les associations ADMR, celles-ci ne sont pas soumises aux dispositions relatives à la contribution aux œuvres sociales et culturelles du comité d'entreprise, d'où la présence d'un deuxième accord, qui ne s'appliquera qu'aux associations adhérant aux trois autres fédérations. Ces deux textes ont été agréés par le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale en même temps que la convention collective de branche, en octobre 2011. Le schéma suivant propose une présentation synthétique de la construction de la branche depuis la création des conventions et accords collectifs « historiques » dans les années 1970 et 1980 jusqu'à la signature de la convention collective de branche en 2010.

L'incapacité dans laquelle se sont trouvés les partenaires sociaux, après une négociation d'une dizaine d'années autour de cette convention collective, à aboutir à un texte unique pour l'ensemble des salariés illustre la difficulté de parvenir à une convention collective unifiée au sein des seules associations d'aide à domicile. Cela illustre une forme de « dépendance au sentier » qui rend nécessaire le retour historique sur la construction des branches au fil du temps.

Figure 2.2. Schéma récapitulatif des différentes conventions dans la branche de l'aide à domicile



Source : Auteur.

1.1.2. La branche des salariés de particuliers employeurs

Il existe deux conventions collectives concernant les particuliers employeurs : la convention collective nationale des assistants maternels du particulier employeur, que nous avons écarté de notre recherche, et la convention collective nationale des salariés du particulier employeur (hors assistants maternels), qui est traitée ici.

Cette convention s'applique de façon obligatoire à tout particulier qui emploie à son domicile une personne, à temps plein ou partiel, afin d'effectuer les tâches de la maison à caractère familial ou ménager (garde d'enfants à domicile, assistance d'une personne âgée ou handicapée, entretien de la maison, etc.), y compris aux utilisateurs du chèque emploi service universel (Cesu). Pour avoir une idée du nombre de personnes concernées par cette convention collective, le rapport de la branche édité en 2010 rappelle qu'on comptabilisait 2,6 millions de particuliers employeurs et 1,4 million de salariés en 2008. Il s'agit des personnes qui ont été, au moins une fois dans l'année, particuliers employeurs ou salariés de la branche.

Historiquement, cette branche professionnelle est issue de l'histoire des domestiques et de leur reconnaissance progressive comme des travailleurs salariés (et plus comme un état ou une condition). Comme nous l'avons rappelé dans le chapitre 1, la première convention collective nationale des employés de maison a été signée en 1980 et étendue en 1982. En 1999, cette convention collective a été révisée pour donner naissance à la "convention collective nationale des salariés du particulier employeur", signée par les différents partenaires et étendue depuis le 11 mars 2000.

Différents accords et avenants ont ensuite été intégrés dans cette convention :

- Avenant n° 1 du 18 mai 2000 relatif à la prévoyance et au fonds social ;
- Avenant du 18 mai 2000 relatif au développement du paritarisme (modifié par l'accord du 5 juin 2002) ;
- Accord du 4 février 2008 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;
- Accord du 8 avril 2010 relatif à la nouvelle grille de classification.

Dans le champ de la formation, trois nouvelles certifications, correspondant à des « diplômes », mais spécifiques à la branche des salariés de particuliers employeurs, ont également été inscrites au répertoire national des certifications professionnelles en 2009 : le titre d'« Employé familial polyvalent », d'« assistant de vie dépendance » et d'« assistant maternel – garde d'enfants ». Ces certifications sont prises en compte dans l'accord sur les

salaires signé parallèlement à l'accord sur la classification le 8 avril 2010 : « les partenaires sociaux décident de renforcer la valorisation de la compétence et de la professionnalisation en créant une majoration des minima salariaux de 3 et 4 % pour les salariés ayant obtenu une certification professionnelle de la branche des salariés du particulier employeur, inscrite au RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) » (avenant « salaires » n°S37 du 8 avril 2010). Mais, parallèlement, ils « décident de ne plus majorer le salaire horaire minimum en fonction de l'ancienneté du salarié »¹¹⁵.

Depuis 2010, participent aux négociations en cours les organismes suivants¹¹⁶ :

- Du côté des organisations syndicales : la CFTC - Fédération santé et sociaux ; la CGT - Fédération des personnels du commerce de distribution et des services ; FO - Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation et des secteurs connexes (FGTA) ; et la CFDT - Fédération des services.
- Du côté employeur : la Fepem (Fédération des particuliers employeurs) ; et le Syndicat des particuliers employeurs (SPE), qui fait partie de la Fédération du service aux particuliers (FESP – voir ci-après). La participation du Syndicat des particuliers employeurs aux négociations est récente, puisque le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé a reconnu officiellement le 6 décembre 2010 la représentativité du SPE dans le champ d'application de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur et de la convention collective nationale des assistants maternels du particulier employeur.

1.1.3. La branche des entreprises privées de services à la personne

En 2008, on dénombrait environ 36 000 salariés travaillant sous statut prestataire dans les entreprises de services à la personne (Ould Younes, 2010)¹¹⁷.

L'histoire de la branche des entreprises de services à la personne est très récente. On peut lire sa genèse comme une impulsion du patronat français. En effet, le Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP), association créée en juin 1995 par le CNPF (Conseil national du patronat français, devenu depuis le Medef), avait pour premier objectif de regrouper les entreprises de services à la personne. Elle a, depuis sa création, porté la

¹¹⁵ Cette suppression de la prise en compte de l'ancienneté a été l'une des raisons de la non-signature de la CFTC de ce texte.

¹¹⁶ Cf. schéma récapitulatif : Figure 2.3, page 149.

¹¹⁷ Il s'agit du nombre moyen de salariés sur l'année.

revendication de l'ouverture aux entreprises privées de l'agrément et des réductions fiscales. La loi du 29 janvier 1996 puis, par la suite, le « plan Borloo » de 2005 vont mettre en place cette ouverture aux entreprises privées. En 2006 est créée la FESP (Fédération des entreprises de services à la personne, puis Fédération du service aux particuliers). Affiliée au Medef, cette fédération est représentative des entreprises du secteur des services à la personne et, à ce titre, participe aux négociations avec les partenaires sociaux. La FESP regroupe plusieurs types d'organisations, et notamment des entreprises agréées, productrices de services à la personne¹¹⁸, le syndicat des particuliers employeurs (constitué d'une partie de la Fepem Ile de France, suite à une récente scission au sein de la Fepem) et enfin les auto-entrepreneurs.

Les négociations d'une convention collective des entreprises de services à la personne ont été impulsées après 2005, suite au plan de développement des services à la personne, qui pointait la nécessité pour les salariés comme pour les employeurs du champ des entreprises privées de services à la personne d'être couverts par une convention collective, et indiquait que le SESP (seule organisation représentative des entreprises à l'époque) travaillait sur un projet de convention collective :

« Malgré les efforts très significatifs accomplis au cours des années récentes dans le champ conventionnel des opérateurs à but non lucratif de l'aide à domicile comme dans celui des particuliers employeurs, où de nombreux accords collectifs ont été signés, des lacunes importantes demeurent, qui pénalisent autant les salariés que leurs employeurs. Le secteur à but lucratif ne dispose pas encore de convention collective. Cette situation constitue l'héritage d'un passé où les entreprises étaient très peu présentes dans le secteur des services à la personne. Elle devrait évoluer rapidement, en particulier sous l'effet de la rapide croissance d'un tissu de jeunes PME. Ainsi, à l'instigation du Syndicat des Entreprises de Service à la Personne qui représente ces entreprises, un projet de convention collective est en préparation depuis quelques semaines. » (Plan de développement des services à la personne, 2005, page 36).

Une deuxième organisation patronale, affiliée à la CG-PME, négocie aujourd'hui dans la branche des entreprises de services à la personne : la Fedesap, qui a rejoint la table des négociations fin 2008.

¹¹⁸ environ 1 300 entreprises d'après les données disponibles sur le site Internet de la FESP (consulté le 25 novembre 2010) : www.fesp.asso.fr/pages.php3?rub=1&ssrub=9. On comptait, en 2008, 6 496 entreprises privées de services à la personne, d'après les données de la DARES (Ould-Younes, 2010).

Du côté des représentants de salariés, cinq organisations syndicales participent aux négociations la CFDT (fédération des services), la CGT (fédération du commerce et des services), la CFTC (fédération santé-sociaux), FO (fédération des Travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation, des tabacs et des services annexes) et enfin la CFE-CGC (voir schéma récapitulatif ci-dessous : Figure 2.3).

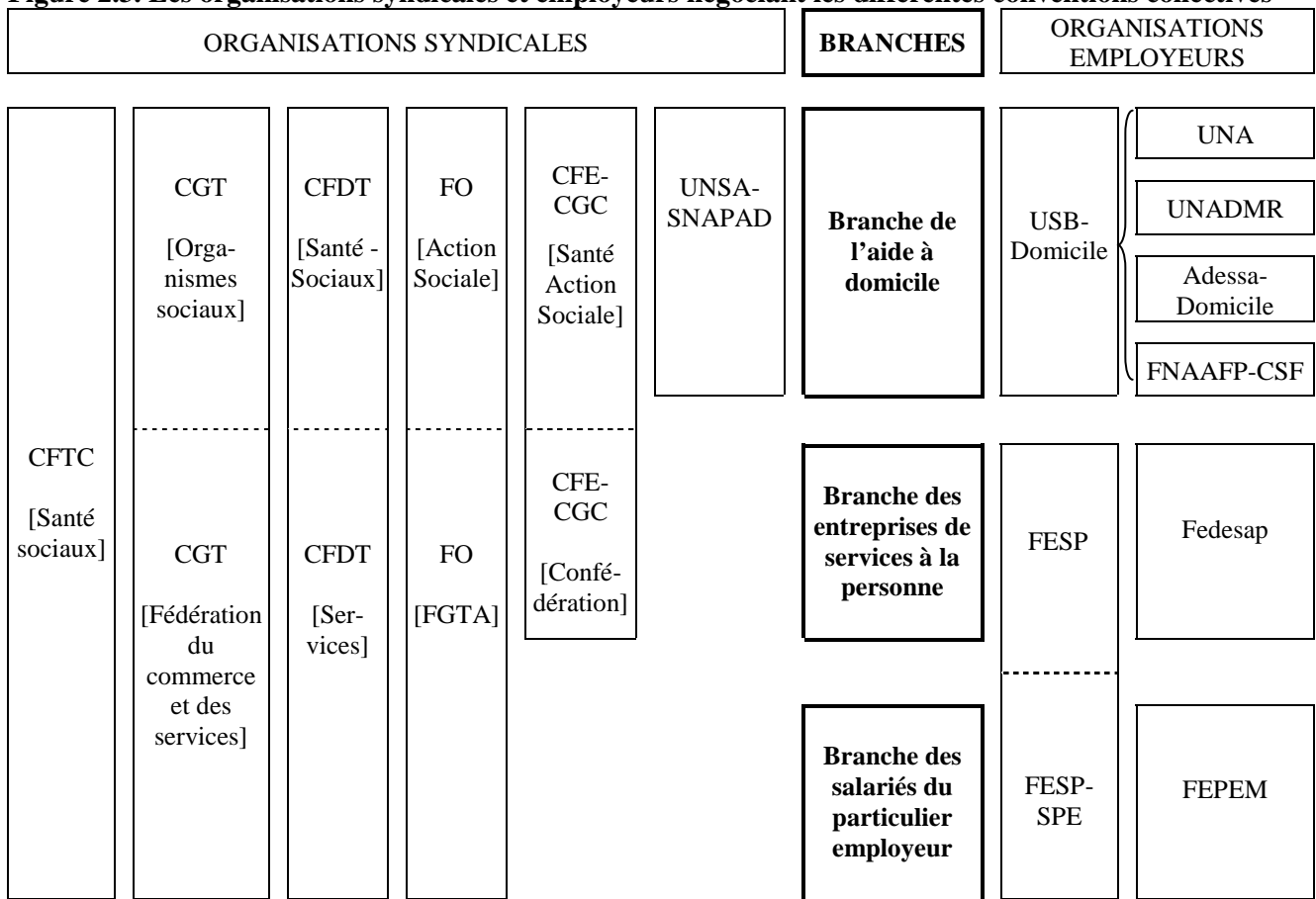
Suite à la signature de l'accord national professionnel du 12 octobre 2007, étendu par arrêté du 1er avril 2008, le champ d'application de la future convention collective a été délimité en 2007. La contestation de ce champ d'application vis-à-vis du risque de chevauchement avec d'autres conventions collectives a conduit le ministère du Travail à renouveler l'extension de cet accord en janvier 2011 (voir *infra*).

La convention collective de branche des entreprises de services à la personne a été signée le 23 janvier 2012 par la FESP, la Fedesap du côté des organisations patronales et par la CFTC et la CFE-CGC du côté des organisations syndicales. La CGT, FO et la CFDT ont usé de leur droit d'opposition à l'adoption de cette convention collective, ce qui fait obstacle à l'entrée en vigueur du texte.

Les salariés de ces services ne sont donc pas couverts de manière obligatoire par une convention collective. Cependant, deux accords avaient été signés fin 2009 (et étendus en avril 2010), qui sont applicables. Il s'agit d'une part de l'accord de branche du 18 décembre 2009 relatif à la formation professionnelle des entreprises privées de services à la personne. Cet accord met en place une Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) et un observatoire prospectif des métiers et des qualifications. Il désigne également l'Agefos-PME comme l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) de la branche et fixe le taux des contributions au titre de la formation professionnelle. Il s'agit d'autre part, de l'accord de branche du 18 décembre 2009 relatif au financement du paritarisme. Cet accord prévoit une contribution (fixée à 0,10 % de la masse salariale brute des entreprises), entièrement à la charge des employeurs et précise qu'« il sera recherché des cofinancements ponctuels en fonction des objectifs déterminés par le Conseil d'administration, y compris auprès des pouvoirs publics, notamment l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), le fonds social européen (FSE)... ».

Le schéma suivant permet de visualiser l'organisation actuelle des négociations au sein de ces trois branches et les acteurs collectifs qui y prennent part.

Figure 2.3. Les organisations syndicales et employeurs négociant les différentes conventions collectives



Source : Auteur.

Note : les pointillés symbolisent deux fédérations différentes au sein d'une même organisation.

Cette configuration est loin d'être naturelle ou évidente au regard de la nature des activités de services à la personne. Elle est le fruit d'une construction historique. Avant l'arrivée des entreprises sur le « marché » des services à la personne, les négociations des conventions collectives dans les branches de l'aide à domicile et des salariés de particuliers employeurs, issues d'histoires très différentes, étaient menées de manière assez parallèle. Les acteurs en charge des négociations n'étaient d'ailleurs pas les mêmes, qu'il s'agisse des organisations employeurs, ou, du côté des salariés, de fédérations différentes au sein des organisations syndicales, comme en témoigne le schéma ci-dessus. Pour autant, si les conventions collectives et leur négociation sont distinctes sur le plan de la négociation nationale, les salariés, eux, naviguent d'une convention collective à une autre, travaillant très souvent sous différents statuts (emploi direct, prestataire et mandataire) la même semaine, voire la même journée (Dussuet, 2005 ; Devetter et Barrois, 2012).

L'arrivée des entreprises privées, et leur développement, soutenu par les politiques publiques, vont susciter des débats quant à l'inscription de ce nouvel acteur dans un paysage

conventionnel relativement stabilisé. La fédération patronale, qui s'est constituée bien avant les débuts de la négociation de la nouvelle convention collective, est très différente des deux autres : affiliée au Medef, elle est issue d'une culture différente des deux autres branches, dans lesquelles les employeurs ne poursuivent pas de but lucratif.

On peut soulever à ce stade un paradoxe : en exprimant une volonté de regrouper, au sein d'un unique « secteur », les différentes activités constitutives des services à la personne, l'acteur public a cherché à élaborer les conditions institutionnelles de ce regroupement. On aurait pu s'attendre à ce que, sur le plan des relations professionnelles, on assiste également à un regroupement des différentes branches. Or, au lieu de voir le nombre de branches diminuer, ou rester stable¹¹⁹, on assiste dans les faits à la création d'une nouvelle branche professionnelle, qui augmente de fait le nombre de branches au sein des services à la personne. Les parties suivantes reviennent sur ce constat et visent à expliquer les enjeux et positionnements par rapport à cette question.

1.2. La définition des périmètres des branches professionnelles dans les services à la personne : enjeux et critères mobilisables

Nous l'avons rappelé, dans le contexte des services à la personne, où coexistent un certain nombre d'opérateurs aux statuts différents et aux histoires différentes, la construction des périmètres des branches professionnelles, est porteuse d'enjeux forts. Il s'agit maintenant de préciser ces enjeux et la manière dont ils seront analysés par la suite.

Nous proposons une grille de lecture conventionnaliste (au sens de la théorie des conventions) de la construction des champs conventionnels. Les champs professionnels sont construits autour de « conventions », sur lesquelles s'appuie la *justification* des périmètres choisis. Ces conventions, et les justifications qu'elles sous-tendent, sont plurielles. À un moment donné, une convention est dominante, autour de laquelle se construit le compromis sur les périmètres.

Ces périmètres sont régulièrement questionnés, ce qui correspond à des moments de « critiques » (au sens de Boltanski et Thévenot, 1991). Ces « moments » où les frontières, conventionnelles, sont questionnées, « critiquées », sont particulièrement propices à l'observation des justifications mobilisées par les acteurs, les uns pour défendre la convention existante, les autres pour légitimer une convention alternative. Nous verrons qu'à ce titre le

¹¹⁹ Passer de deux à une ou rester à un nombre constant.

plan Borloo constitue un moment de « critique », où les périmètres en place seront questionnés et d'autres justifications mises en avant par certains acteurs.

Nous proposons donc d'analyser l'histoire des champs conventionnels dans les services à la personne et leurs questionnements autour de la grille de lecture suivante :

- La « critique » : sous quelle impulsion la frontière préexistante a-t-elle été remise en question ? Le plan Borloo a constitué un moment de « critique » au sens où l'évolution des régulations publiques qu'il a impulsée a impliqué une remise en question des régulations professionnelles en place.
- Les « enjeux » : quels étaient les termes du débat, les enjeux en cours autour de la définition des périmètres – en termes de protections collectives, d'identité professionnelle, de régulation de la concurrence ou d'existence institutionnelle ?
- Les « justifications » : quelles ont été les *critères structurants* qui ont été mobilisés par les acteurs des relations professionnelles pour justifier les frontières et les périmètres ?

Nous précisons maintenant ces différents éléments, qui vont structurer l'analyse dans la section suivante.

1.2.1. Le plan Borloo comme moment de « critique » des champs conventionnels

Les relations professionnelles dans les services à la personne se sont progressivement structurées, on l'a vu, depuis les années 1970 avec les premières conventions collectives de l'aide à domicile (ADMR et TISF) jusqu'au milieu des années 1990 avec la création de la branche de l'aide à domicile, autour deux grandes branches, relativement étanches : l'aide à domicile d'une part et les salariés de particuliers employeurs d'autre part. Comme nous le verrons ci-après, des questionnements sur ces frontières apparaissent dès les années 1990, aussi bien au sein des services à la personne – qui ne portaient pas encore ce nom – qu'entre les services à la personne et les autres branches. Au début des années 2000, les périmètres des branches se stabilisent cependant autour des deux branches « historiques » du champ des services à la personne, l'aide à domicile et les salariés de particuliers employeurs. Mais dès 2005, le plan Borloo va réactiver différents questionnements autour de ces frontières. À ce titre il constitue un moment de « critique » au sens où nous l'avons défini : à un moment donné où les relations professionnelles étaient structurées autour de deux champs relativement stabilisés, il met en place de nouvelles régulations publiques qui viennent « percuter » ces

régulations professionnelles, par au moins trois biais : 1. l'arrivée des entreprises privées, 2. le regroupement d'activités auparavant séparées en un « secteur » hétérogène des « services à la personne », 3. l'évolution des régulations des politiques sociales et la mise en concurrence des offreurs sur un même « marché » des services à la personne. Ces évolutions étaient déjà en germe dans les années 1990. C'est d'ailleurs d'elles qu'étaient issus les premiers questionnements dans les années 1990. Cependant, le plan Borloo va les instituer beaucoup plus fortement, et « bousculer » assez brutalement la structuration alors en place.

L'arrivée des entreprises privées va poser la question de leur positionnement au sein du paysage conventionnel relativement stabilisé autour de deux branches professionnelles : la branche des salariés de particuliers employeurs et la branche associative de l'aide à domicile. Comme nous l'avons rappelé, le champ des services à la personne a été ouvert aux entreprises par la loi de 1996, mais les entreprises sont à ce moment-là très peu nombreuses. Progressivement, elles revendiquent, notamment au travers du syndicat des entreprises de services à la personne (SESP), un traitement égal avec les associations d'aide à domicile. Elles obtiendront de bénéficier de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) réduite dès 1999. Le plan Borloo de 2005 va soutenir le développement des entreprises privées, notamment par la simplification des procédures relatives aux services dédiés à tous types d'utilisateurs (fragiles et non fragiles). L'État s'est fortement engagé pour le développement des entreprises privées au milieu des années 2000, en complétant les dispositifs déjà existants (soutien à l'activité par l'accès aux déductions fiscales, réduction de TVA), par la simplification de l'agrément, visant explicitement l'incitation au développement de nouvelles structures, et, enfin, par le soutien à l'élaboration d'une branche professionnelle des entreprises de services à la personne. Cependant, ces entreprises forment un secteur relativement récent, qui ne bénéficie pas d'une convention collective propre. Leur positionnement au sein d'une branche préexistante ou par la construction d'une nouvelle branche professionnelle se pose rapidement.

Deuxièmement, face au regroupement d'activités hétérogènes au sein des « services à la personne », les frontières initiales entre les champs conventionnels, qui résultent d'une séparation historique entre les activités, vont poser question. Faut-il envisager de regrouper des champs professionnels auparavant distincts ? Comment rendre un tel regroupement opérationnel sachant que les organisations, notamment patronales, ne sont pas les mêmes dans les différentes branches ? On voit l'importance de ces débats sur l'« existence institutionnelle » que nous évoquions *supra*, mais aussi sur les identités professionnelles construites en partie sur ces constructions de branches professionnelles.

Troisièmement, les évolutions des régulations des politiques sociales vers un modèle de concurrence subventionnée et une mise en avant du libre choix (cf. chapitre 1) vont exacerber les enjeux en termes de régulation de la concurrence. Convient-il dès lors de se diriger vers des règles communes à l'ensemble des employeurs de services à la personne ? Est-ce possible, au vu des spécificités des uns et des autres, qu'il s'agisse de celles des personnes physiques employeurs ou des associations d'aide à domicile ?

1.2.2. Pourquoi les périmètres des branches professionnelles sont-ils importants... et pour qui ?

« La définition des contours des branches professionnelles n'est pas une opération administrative ou scientifique : c'est l'enjeu premier de toute négociation à ce niveau. (...) On ne peut perdre de vue que la délimitation de la règle négociée est un élément fondateur de celle-ci. » (Poisson, 2009 : 8-9). Nous repérons au moins quatre types d'enjeux autour des périmètres de branches. D'abord, évidemment, des enjeux salariaux : les périmètres déterminent quels salariés bénéficient de quelles protections, et ne sont pas sans conséquences sur les négociations de ces protections. Ils contribuent ainsi à modeler les compromis de qualité d'emploi pour les salariés. Ensuite ces enjeux sont d'ordre professionnel, puisque la construction de ces champs professionnels contribue à la construction des professions elles-mêmes, et de leur identité. Ils sont également d'ordre économique, notamment au travers de la construction de règles dans un contexte de concurrence. Ils sont enfin d'ordre institutionnel, puisque l'existence institutionnelle des organisations (syndicales et employeurs) en charge des négociations est en partie fonction de ces périmètres.

Au-delà de la négociation des protections collectives (premier enjeu identifié), la branche professionnelle participe à la reconnaissance de la professionnalité, qui se construit en partie « contre » d'autres professionnels : la frontière de la branche professionnelle a donc toute son importance. Ainsi, on a vu comment la profession d'aide à domicile se construit en partie « contre » celle des femmes de ménage, en mettant en avant, malgré la proximité d'un certain nombre de tâches réalisées entre les femmes de ménage et les aides à domicile, la spécificité du public aidé, fragile, et de la relation d'aide. Ceci se retrouve dans d'autres professions. Dans les hôpitaux, les agents de service hospitalier ont ainsi tendance à valoriser la dimension relationnelle de leur profession : celle-ci est constitutive de leur identité professionnelle, par opposition à d'autres secteurs qui offrent des emplois dont les tâches sont relativement proches, mais où la relation au public est très différente, tels que l'hôtellerie

(Méhaut *et al.*, 2009 : 224). Au sein même du secteur hospitalier, certaines professions se sont construites en partie par opposition à une autre, par exemple en déléguant une part des tâches peu valorisées. On pense notamment à la profession d'infirmière vis-à-vis de celle d'aide-soignante (Arborio, 2001).

Ensuite, la structuration des branches professionnelles, au sein des services à la personne, participe à la régulation de la concurrence qui s'instaure progressivement entre les fournisseurs de services que sont les entreprises privées, les associations et les salariés en emploi direct. En fixant des règles collectives en matière de rémunération, de conditions d'emploi et de travail, les conventions collectives nationales freinent un éventuel « dumping » social entre les employeurs d'une même branche. Mais lorsque des employeurs différents, fournissant un même service – comme c'est potentiellement le cas dans les services à la personne –, sont couverts par des conventions collectives distinctes, les différences dans les dispositions de ces conventions revêtent un caractère particulièrement structurant pour les acteurs. Dans un champ comme celui des services à la personne, où le travail est le facteur de production quasi-exclusif, les différences dans les dispositions des conventions collectives peuvent avoir un impact particulièrement important sur les prix, et sur la concurrence entre les acteurs. En retour, le fait que les règles concernant l'emploi soient construites ou non dans un cadre commun (et, de ce fait, applicables à l'ensemble des offreurs) joue sur la capacité des partenaires sociaux à créer des règles plus protectrices pour les travailleurs (et celle des organisations prestataires à les appliquer). On voit toute l'importance pour la qualité de l'emploi de la délimitation des frontières des conventions collectives au sein des services à la personne.

Enfin, la délimitation des champs professionnels définit l'« existence institutionnelle » des organisations : les fédérations d'employeurs mais aussi, dans une certaine mesure, les fédérations au sein des organisations syndicales, n'existent que parce que la spécificité du champ dont elles ont la charge est reconnue. Ainsi, Marnix Dressen et Arnaud Mias décrivent la construction d'une convention collective comme un élément fondamental de l'existence, de l'identité et du périmètre de la branche. Par voie de conséquence, l'enjeu de la définition du champ d'application est une « source classique de dissensions au sein de la délégation patronale » (Dressen et Mias, 2008 : 14).

Comme l'indique Thomas Amossé, « pour une profession ou un groupe social, la définition des catégories statistiques renvoie à des luttes de territoire dans l'espace

symbolique des représentations » (Amossé, 2004 : 41). Nous proposons d'utiliser cette même terminologie, en termes de « territoire » pour la définition des périmètres des conventions collectives. En effet, il nous semble que, comme pour la définition des catégories statistiques, il s'agit dans la détermination des champs d'application des conventions collectives de proposer un « découpage » de l'espace social : de ce découpage dépend l'identité des professionnels, l'existence institutionnelle de leurs représentants, ou encore leur poids dans les négociations.

1.2.3. Les justifications des périmètres, fondées sur des critères structurants

Différentes options étaient envisageables quant à la définition des « frontières » entre les champs professionnels :

- **Une grande branche fondée sur le critère du domicile.** Cette option se situe dans la logique de la construction d'un grand secteur d'activité des services à la personne, qui trouverait son prolongement dans une branche professionnelle commune.
- **Un rapprochement d'autres champs conventionnels,** basé sur une logique d'activité et/ou de statut juridique qui mettrait de côté la spécificité du domicile. Ainsi, et si le critère du domicile était abandonné (ou passait au second plan), différents champs conventionnels relativement proches pouvaient envisager l'intégration d'une partie des activités de services à la personne. Par exemple, la branche des associations sanitaires et sociales (BASS) pouvait « absorber » la branche de l'aide à domicile, ou la branche des entreprises de propreté pouvait intégrer les entreprises de ménage à domicile.
- **Une structuration « organisation versus particuliers employeurs »,** où associations et entreprises de services à la personne se regrouperaient en une branche professionnelle – la branche des salariés de particuliers employeurs demeurant telle qu'elle existe aujourd'hui. Dans cette configuration, la spécificité de l'emploi direct serait considérée comme trop importante pour être rapprochée des branches du marché « organisé » (Butté-Gérardin, 1999).

Ces différentes options ont été envisagées par les partenaires sociaux. Chacune mobilise différents « critères structurants » pour définir les « frontières » conventionnelles. Les choix réalisés, issus de la confrontation de ces critères, révèlent les choix en termes d'identité. Les débats autour des champs d'application des conventions collectives font ainsi apparaître ces critères structurants, sur lesquels les acteurs se positionnent et négocient, afin de dessiner les

« frontières » dans lesquelles se tiendront les négociations des différentes dispositions des conventions collectives. Nous identifions trois critères structurants.

Le premier critère repose sur la spécificité du *domicile* comme lieu de travail et de prestation du service. Selon ce critère, c'est le domicile, par opposition à l'entreprise comme lieu collectif de travail, qui est clivant. C'est sur cette logique que s'est basé le regroupement d'activités au sein des « services à la personne » dans le plan Borloo.

Le deuxième critère concerne la finalité du service, en différenciant les services d'action sociale et des autres services réalisés à domicile, réalisés auprès de publics non fragilisés. Il recoupe pour une part la distinction en termes de professions, qui distingue les aides à domicile des femmes de ménage, dans la continuité de la logique historique décrite dans le chapitre 1.

Le troisième critère, qui croise partiellement le précédent, identifie le statut juridique de l'employeur comme un élément essentiel dans la délimitation des branches professionnelles. Il opère à deux niveaux. À un premier niveau, il oppose les organisations employeuses (entreprises et associations) aux particuliers employeurs. À un second niveau, il distingue au sein des organisations employeuses les entreprises privées à but lucratif et les associations.

C'est par une combinaison de ces critères que s'est construite la configuration en trois branches dans le champ des services à la personne. Le statut de l'employeur y occupe une place centrale, mais les autres critères sont également présents dans les justifications mises en avant par les négociateurs.

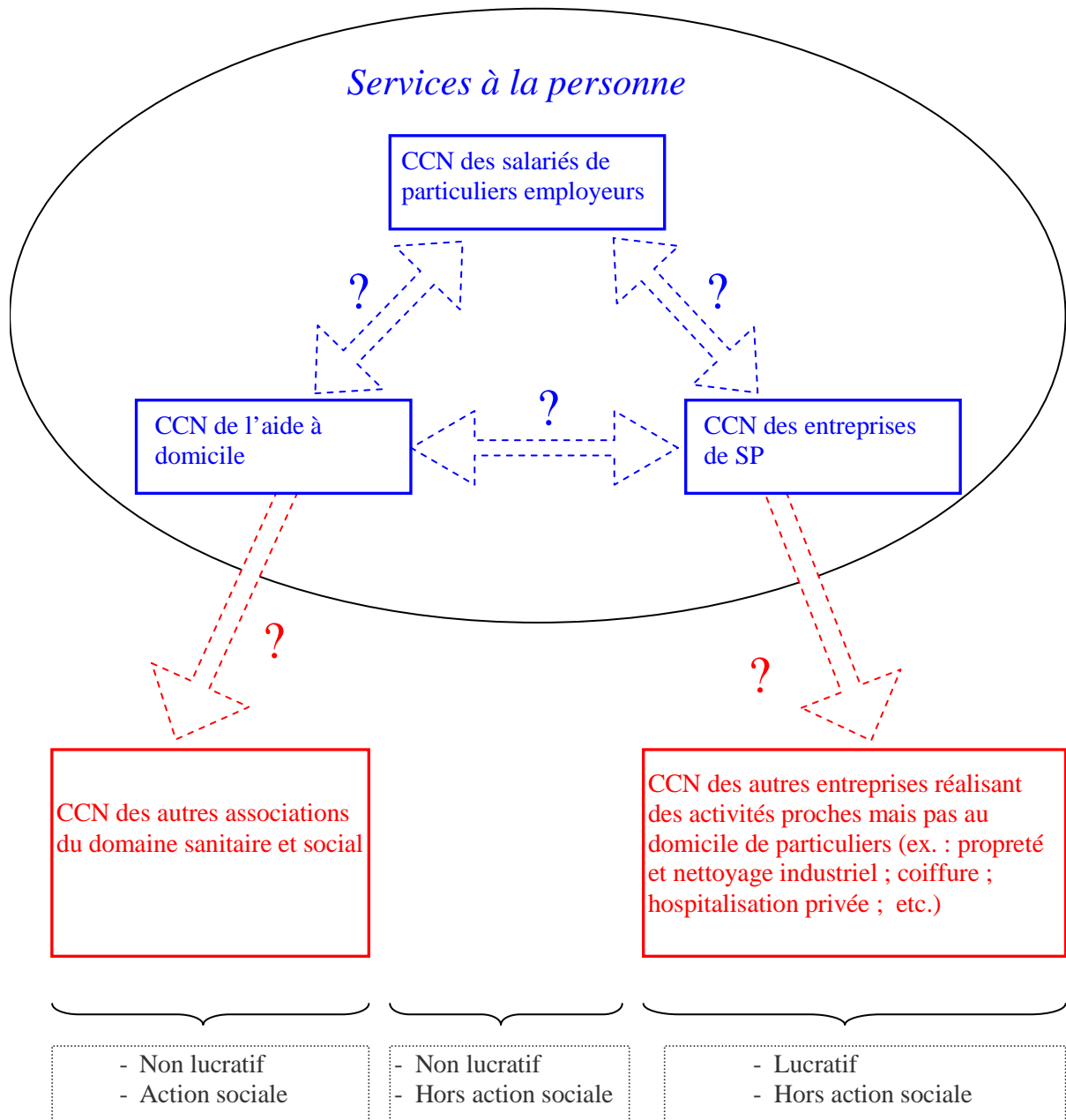
Il s'agit des critères mobilisés par les acteurs pour légitimer les choix réalisés en termes de frontières entre les branches professionnelles. Certains de ces critères peuvent être remis en cause au regard des évolutions du champ. Par exemple, le critère de la finalité (action sociale *vs* service de confort), mobilisé par le secteur associatif, peut être en partie contesté en raison de la diversification des activités menées dans un certain nombre d'associations et encouragé par certaines grandes fédérations (UNA par exemple). De même, le critère de la profession, également mobilisé par les organisations employeurs comme syndicales dans le champ associatif, pour distinguer les aides à domicile des associations et les femmes de ménage des entreprises privées et du particulier employeur est remis en cause par les évolutions des entreprises privées, qui pour une part s'investissent dans le champ de l'aide aux personnes fragiles (même si leur part dans ce segment d'activité reste aujourd'hui restreinte). Une partie non négligeable de l'aide aux personnes fragiles se fait par le biais de l'emploi direct, pour

différentes raisons : pour des raisons de coût, notamment pour les personnes très dépendantes qui ont besoin de beaucoup d'heures d'aide, mais aussi pour d'autres motifs, tels que le choix de l'intervenante.

Le schéma suivant présente les différentes frontières questionnées. En rouge figurent les frontières questionnées avec les autres champs conventionnels hors services à la personne. Il s'agit (c'est le sens des flèches rouges) d'identifier les critères sous-jacents au choix de ne pas intégrer les associations de l'aide à domicile à la branche associative sanitaire et sociale d'une part, et d'autre part les entreprises de services à la personne aux différentes branches professionnelles des activités proches mais non réalisées au domicile de particuliers (nettoyage, hospitalisation privée, etc.). Les flèches ne vont que dans un seul sens, puisqu'il s'agit ici d'absorption d'une activité dans une branche préexistante. En bleu sont représentées les frontières « intra-services à la personne », c'est-à-dire au sein des services à la personne, entre les trois branches existantes. Les flèches interrogent les liens entre les trois branches des services à la personne telles qu'elles se sont constituées et les critères qui ont conduit au choix de créer une troisième branche tout en conservant les deux premières telles qu'elles existaient jusqu'alors. Les flèches sont ici dans les deux sens, car il ne s'agit pas uniquement d'absorption d'une activité par une branche.

Ce schéma est ensuite repris dans les différentes parties en symbolisant (en gras) le lien qui est interrogé.

Figure 2.4. Schéma des différentes frontières questionnées



Source : Auteur

Dans la section suivante, nous nous intéressons d'abord, dans le point 2.1, aux frontières avec les autres branches hors services à la personne (partie rouge du schéma) puis, dans le point 2.2, aux frontières au sein même des services à la personne (partie bleue du schéma).

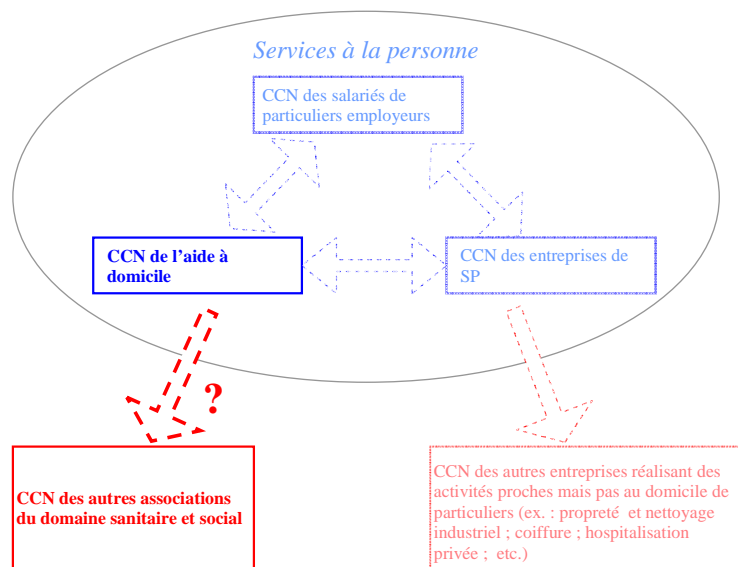
Section 2 - Moments historiques de « critique » et justification des périmètres des conventions collectives

Nous présentons dans un premier temps la façon dont les activités de services à domicile se sont autonomisées en branches spécifiques, distinctes des branches relatives à des activités proches réalisées dans des *établissements* (2.1). Puis nous présentons la façon dont s'est opérée, au sein des services à domicile, la différenciation en trois branches professionnelles, malgré le regroupement politique opéré en 2005 au sein d'un « secteur » unique des services à la personne (2.2). Il ne s'agit pas de « refaire l'histoire », *a posteriori*, mais de montrer qu'il s'agit d'une construction sociale négociée, révélatrice des critères considérés comme structurants pour les acteurs des champs concernés.

2.1. L'autonomisation des activités réalisées au domicile de particuliers vis-à-vis des autres branches : une logique de territoire qui s'appuie sur le critère du domicile

Plus que celle des salariés du particulier employeur, les branches de l'aide à domicile et des entreprises de services à la personne ont à plusieurs reprises été contestées, au sens où d'autres branches professionnelles ont mis en avant la possibilité d'intégrer leurs activités, ou une partie d'entre elles, en leur sein. Ces deux branches ont alors mobilisé la question du domicile privé comme lieu de la prestation de service et comme lieu de travail pour asseoir leur spécificité et la légitimité de l'existence d'une branche distincte.

2.1.1. Branche de l'aide à domicile et branche associative sanitaire, sociale et médico-sociale (BASS) : logique du domicile vs logique médico-sociale



Si la branche de l'aide à domicile s'est construite progressivement à partir des trois conventions constituées dans les années 1970 et 1980, son identité, son caractère spécifique par rapport à d'autres activités sociales et médico-sociales n'est pas « naturelle ». Un point en particulier ouvre une brèche entre la branche de l'aide à domicile et la branche rassemblant le reste des associations du domaine sanitaire et social (la BASS) : il s'agit des services de soins infirmiers à domicile (Ssiad)¹²⁰. Il existe en effet un risque de chevauchement du champ d'application des accords collectifs puis, à terme, de la convention collective de la branche de l'aide à domicile avec celui de la convention collective nationale des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif (dite convention collective 51). Cette convention collective, applicable aux salariés des organismes de la Fédération des établissements hospitaliers et d'assistance privés à but non lucratif (Fehap), est une des quatre conventions collectives (non étendues) de la branche associative sanitaire, sociale et médico-sociale (BASS). Or le chevauchement des champs d'application de deux conventions collectives pose un problème juridique : il faut clarifier la convention collective à laquelle se rattachent les salariés concernés.

Depuis 1993, les interventions *sanitaires* à domicile, c'est-à-dire l'activité des Ssiad et des centres de soins, font partie du champ d'application de la branche professionnelle de l'aide à domicile. Mais cette frontière a été régulièrement remise en question par la Fehap. Celle-ci estime que l'activité de soin à domicile relève de sa compétence et non de celle de la branche de l'aide à domicile. Plus largement, sous la question de la frontière entre la branche de l'aide à domicile et la branche associative sanitaire et sociale se situe un autre enjeu : celui du projet de constitution d'une grande branche rassemblant l'ensemble des acteurs de la protection sociale. Cette branche unique intégrerait les associations d'aide à domicile – et la branche de l'aide à domicile sous sa forme actuelle disparaîtrait. Ce projet, soutenu par la Fehap et l'Unifed¹²¹ ne rencontre pas à l'heure actuelle l'adhésion de l'ensemble des acteurs de la branche de l'aide à domicile, pour différentes raisons, qu'il ne s'agit pas de détailler ici. Il ressort de nos entretiens qu'une des raisons de la résistance actuelle des employeurs de la branche de l'aide à domicile se situe dans la crainte d'une perte de « visibilité » et

¹²⁰ Les éléments historiques rapportés ici sont en grande partie issus des différents rapports d'activité publiés par l'UNA.

¹²¹ L'Unifed est l'Union des fédérations et syndicats nationaux d'employeurs sans but lucratif du secteur sanitaire, médico-social et social, qui regroupe la Fehap, la Croix-Rouge française, la fédération nationale des centres de lutte contre le cancer, la fédération nationale des associations gestionnaires au service des personnes handicapées, et le Syndicat des employeurs associatifs action sociale et santé (qui lui-même regroupe le Syndicat national au service des associations du secteur social et médico-social (Snasea) et le Syndicat général des organismes privés sanitaires et sociaux à but non lucratif (Sop)).

d'« existence » sur le plan institutionnel, même si en contrepartie une branche plus importante pourrait avoir plus de poids pour peser dans les décisions des pouvoirs publics (puisque l'ensemble de ces branches associatives sont fortement soumises aux choix politiques et notamment budgétaires dans leurs négociations – cf. *infra*). Du côté des organisations syndicales, un certain nombre d'entre elles craignent une convention collective *a minima*, où l'ensemble des conventions collectives seraient fondues dans une seule sur la base du « plus petit dénominateur commun », et, dans un contexte budgétaire serré, en nivelant par le bas¹²².

« Pour la Fehap, ça s'inscrit dans leur volonté de faire une grande convention collective de la protection sociale. L'USB a rencontré la Fehap en juillet 2010 pour discuter de ce projet. USB n'y est pas *a priori* opposé mais c'est un projet qui va prendre des années... Les syndicats de leur côté ne sont pas prêts à aller dans ce sens. L'argument de la Fehap, c'est que ce sont des activités voisines et que ça permettrait d'être plus fort face à l'État. » (Organisation employeur, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« On a même l'impression, puisqu'on parle de convention collective, que tous les employeurs du champ de la protection sociale (on voit loin : il y a les cliniques, les établissements, les services à domicile, etc., mais il y a aussi les mutuelles, des coopératives, tout le champ de la protection sociale, ça fait pas loin de 2 millions de salariés) un jour il y aura une convention collective unique... Qui sera minimale. Ce sera le Code du travail un tout petit peu amélioré, un chouïa amélioré et après ce sera la négociation d'entreprise, la négociation locale qui négociera pratiquement tout (...) Dans son projet stratégique, comme dit la FEHAP, ils veulent proposer une convention collective unique dans tout le champ de la protection sociale, donc ça va au-delà de la branche Unifed, ça prendrait la branche Unifed, ça prendrait la Bad, ça prendrait la convention collective de l'animation, du sport, des centres sociaux, et socioculturel, de la Mutualité, des coopératives, etc. un truc énorme » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Les termes du débat et les enjeux étant posés, voyons comment s'est traduite dans les faits cette « critique » autour de la frontière entre la branche de l'aide à domicile et celle des associations sanitaires et sociales.

En septembre 1993, la Fehap demande au Conseil d'État d'annuler l'arrêté d'extension du 26 juillet 1993 relatif à l'accord de branche du 19 avril 1993, qui validait donc la création et l'existence de la branche de l'aide à domicile et de son champ d'application, qui intégrait les Ssiad. La Fehap considérait que les Ssiad relevaient de son champ d'application, et que par conséquent le champ d'application contenu dans l'accord de branche de la branche de l'aide à domicile venait se chevaucher avec le sien. Sa demande est rejetée en 1997. Par la suite, les accords de branche signés au sein de la BAD ont été étendus, ce qui signifie

¹²² Il est intéressant de noter qu'on retrouve ici, à un autre niveau, exactement le même type d'enjeu (et de crainte pour les organisations syndicales) que lors de la création de la convention collective unifiée de la branche de l'aide à domicile. Celle-ci devait fusionner les trois conventions collectives existantes (ADMR, 70 et 83), qui contenaient des dispositions plus ou moins favorables. La crainte d'un nivellement par le bas a été constante et a d'ailleurs justifié la non-signature d'un certain nombre de syndicats.

implicitement que les pouvoirs publics reconnaissaient l'existence de la branche de l'aide à domicile.

La question se pose à nouveau avec l'accord de 2002 relatif aux emplois et rémunérations : l'extension de cet accord, qui avait été obtenue en juin 2002, est retirée à la demande de la Fehap, en raison du problème de chevauchement avec les Ssiad. En 2004, l'UNASSAD (rebaptisée depuis UNA) s'oppose à un accord signé par l'Unifed qui pose le même problème de chevauchement. Cette question a donné lieu à de nombreuses négociations entre les fédérations d'employeurs des branches intéressées mais également avec les différents ministères concernés. Il faudra attendre février 2005, et l'intervention du ministère, pour qu'un accord effectif soit trouvé entre les employeurs de l'aide à domicile et la Fehap.

« Le ministère donne un ultimatum aux membres de l'Unifed, afin de trouver une solution dans les jours qui suivent. En effet, Jean-Louis Borloo prépare son plan de développement des services à la personne et il souhaite pouvoir annoncer l'extension de l'accord de branche du 29 mars 2002 à cette occasion. » (Rapport d'activité UNA, 2005)

En septembre 2005, un accord est signé dans la branche de l'aide à domicile qui redéfinit le champ d'application de l'ensemble des accords de la branche.

On trouvera en annexe un tableau récapitulatif de l'évolution de la définition du champ d'application des accords signés dans la branche de l'aide à domicile, depuis 1993, date de sa création, jusqu'en 2010, date de la signature de la convention collective de branche¹²³.

Cet épisode de crispation entre la Fehap et les employeurs de la branche de l'aide à domicile témoigne de l'importance de la délimitation de « territoires », ou d'identités de branche, pour les fédérations d'employeurs (ici uniquement associatifs).

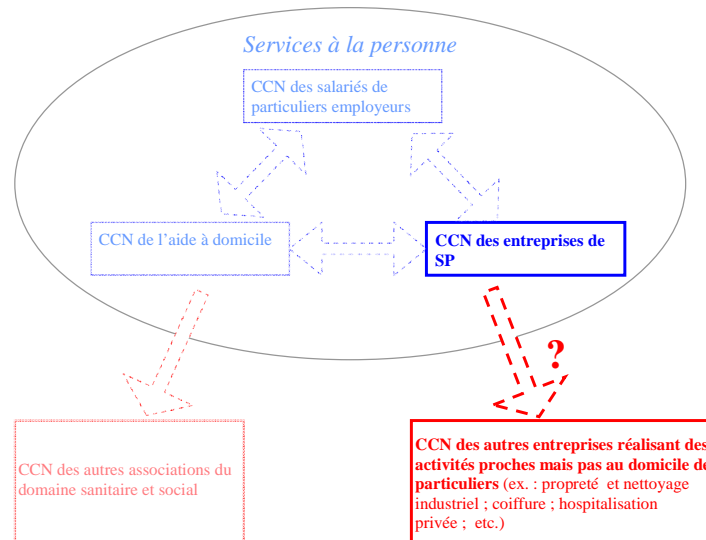
« Si on exclut les Ssiad, c'est toute une partie de nos adhérents qui aurait dû adhérer à la Fehap, et clairement on perdait des adhésions : les Ssiad représentent pour nous une part non négligeable de nos adhérents. Tout ça c'est une question de territoires... Ça influe sur la taille de la fédération, sur la taille du réseau, etc. (...) Les relations ne sont pas terribles entre la branche l'aide à domicile et la branche associative sanitaire et sociale. Il y a eu l'opposition de la Fehap en 2002. En 2005 il y a eu plusieurs "oublis" de la part de la branche associative sanitaire et sociale qui ont fait retarder beaucoup l'extension de notre accord... Les relations sont très compliquées... » (Organisation employeur, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« Sur le champ d'application [de la convention collective de la branche de l'aide à domicile], on avait un certain nombre d'endroits où c'était un petit peu voisin avec les centres de soins qui appliquaient la convention collective de la FEHAP. Donc il a fallu se mettre d'accord avec eux pour bien se répartir qui appliquait quoi et qu'il n'y ait plus aucune discussion possible et confusion possible sur qui était de l'aide à domicile qui était de la FEHAP. (...) Donc ça été un accord entre les employeurs en fait : parce que c'est eux après qui choisissent de dire... C'était à eux de délimiter leur secteur d'influence quoi. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

¹²³ Annexe 3, page 470.

Ces logiques de territoires se retrouvent également dans la branche des entreprises privées de services à la personne.

2.1.2. Les entreprises privées et les champs conventionnels proches (propreté et hospitalisation privée) : logique du domicile vs logique de l'activité



Avec le développement des entreprises privées à but lucratif, soutenues par l'État, il a fallu savoir par quelle convention collective les salariés de ces entreprises allaient être couverts. Il était *a priori* possible de les rattacher, en fonction de leur activité principale, à des conventions collectives préexistantes (nettoyage, coiffeurs, etc.), qui auraient pu, par avenant, intégrer ces activités. C'est ce qui s'est fait dans d'autres secteurs d'activité, lorsqu'une activité nouvelle émerge dans un secteur déjà construit, par exemple dans le cas des coursiers (Dressen et Mias, 2008). Le secteur de la course, qui a connu un développement important au cours des vingt dernières années et qui rassemblerait environ 11 000 personnes, a en effet été rattaché, en 1998, à la Convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires de transports (CCNTR), et ce malgré les réticences du Syndicat national des transports légers (principal syndicat professionnel de la course urbaine), qui avait « entrepris une démarche en direction du ministère du Travail pour l'interroger sur le rattachement de la course à une convention collective existante et pour souligner, dans tous les cas, l'inadaptation de la CCNTR au cas de la course urbaine » (Dressen et Mias, 2008 : 12). En 2005, un avenant à la CCNTR est signé, qui « pose un ensemble de règles distinctes pour les activités de la course urbaine, qui ne faisait jusqu'alors l'objet d'aucune disposition spécifique » (*Ibid.* : 7).

La question dans le cas des services à la personne était donc la suivante : faut-il créer de toutes pièces une convention collective spécifique aux entreprises de services à la personne ou rattacher ces organisations à des branches préexistantes ? Autrement dit, la spécificité du domicile nécessitait-elle de l'autonomiser au sein d'une branche différente ?

La question de l'intégration des entreprises de services à la personne dans d'autres champs professionnels s'est concrètement posée pour les branches des entreprises de propreté d'une part et de l'hospitalisation privée d'autre part. Dès janvier 2007, une annexe à la convention collective des entreprises de propreté est signée, qui a pour objectif de « faire reconnaître l'appartenance au champ conventionnel des entreprises de propreté et services associés, les entreprises exerçant des activités d'entretien de la maison et de travaux ménagers »¹²⁴. En juin 2007 sont signés des avenants au sein de la branche de l'hospitalisation privée visant à intégrer les entreprises de services et de soins à domicile aux textes régissant les établissements privés accueillant des personnes âgées¹²⁵.

Parallèlement, la fédération des entreprises de services à la personne (FESP) et les organisations syndicales signent un accord le 12 octobre 2007 délimitant le champ d'application de la future convention collective. Cet accord est étendu par le ministre du Travail, par arrêté du 1er avril 2008, ce qui a comme corollaire le refus d'extension de deux autres textes proposant l'intégration de ces entreprises dans leur champ conventionnel.

Encadré 2.3. La délimitation du champ d'application dans la branche des services à la personne : Extrait de *Liaisons Sociales Magazine*, n° 97 (01/12/2008)

« La Fepem a la sienne, les associations aussi. Restait aux entreprises du secteur des services à la personne à construire leur convention collective nationale. Plus facile à dire qu'à faire ! Voilà trois ans que la Fédération des entreprises de services à la personne (Fesp) réfléchit au périmètre de cette convention. C'est chose faite depuis l'an dernier. "Le facteur déterminant, c'est le lieu de travail de nos intervenants. En clair, le domicile des particuliers, explique Christian Lehr, P-DG de Viadom, vice-président de la Fesp chargé des négociations. Mais comme, par nature, nos professions sont transversales, nous sommes venus percuter d'autres champs, parfois brutalement."

Concrètement, 52 conventions collectives auraient potentiellement pu dire à la FESP qu'elle venait butiner dans leur pré ! De quoi créer des inimitiés et beaucoup d'incompréhension. La propreté, par

¹²⁴ Annexe n°2 du 24 janvier 2007 à la convention collective nationale des entreprises de propreté, intitulée « entretien de la maison ».

¹²⁵ Avenants n° 10 et 11 du 18 juin 2007 ayant pour objet de modifier le champ professionnel de l'annexe du 10 décembre 2002 à la convention collective nationale de l'hospitalisation privée. Ces avenants visaient à intégrer au champ professionnel de l'annexe du 10 décembre 2002 (visant spécifiquement les établissements privés accueillant des personnes âgées), les « entreprises ou organismes privés à caractère commercial qui concourent à la coordination et/ou à la délivrance de prestations de services à domicile ou à partir du domicile » (relevant soit de l'agrément qualité soit de l'autorisation), ainsi que « les entreprises ou organismes privés à caractère commercial qui concourent à la coordination et/ou à la délivrance de prestations de soins à domicile » (à l'exception de celles qui appliquent à titre obligatoire un autre accord ou convention collectifs étendus).

exemple, s'est durement opposée aux services à la personne, assurant que l'entretien de la maison était dans son champ. Les paysagistes n'ont pas manqué non plus de faire savoir que le jardin et les jardiniers restaient leur affaire.

À force de pédagogie, la Fesp a réussi à trouver sa place et son dénominateur commun : le domicile de ses clients. "Maintenant que la convention est étendue, tout est clair. Reste à professionnaliser notre secteur. Et nous partons d'un terrain vierge." Classification, parcours professionnel, prévoyance, couverture sociale... Les partenaires sociaux ont du pain sur la planche. Christian Lehr se donne pour horizon l'année 2009 ».

Cette décision a été analysée comme un élément du « coup de force politique » (Devetter *et al.*, 2009), non seulement par rapport à la procédure qui a été utilisée (signature et extension par le ministère, en 2007, d'un accord collectif définissant le champ d'application d'une future convention collective, sans qu'aucun autre texte, de fond, ne soit signé¹²⁶), mais aussi par le champ lui-même qui a été décidé, alors même que d'autres branches, déjà construites, pouvaient couvrir ces entreprises.

« Il y a une convention collective qui aujourd'hui est en discussion, qui s'appelle la convention collective des services à la personne. Il y a eu signature sur un champ d'application. Normalement, légalement, il n'est pas possible d'agréer un champ d'application sans qu'il y ait quoi que ce soit derrière. Le ministère a pourtant... Enfin l'agrément a été donné. Quand il y a une volonté politique, on fait les choses. C'est pas une question de droit. C'est une question de choix politiques. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN – interrogé en janvier 2010).

« Quand est arrivée cette loi, l'entreprise a voulu s'identifier, notamment par la FESP, et pour identifier la FESP comme un des acteurs de l'entreprise des SAP, il fallait donc une convention. Et de manière très exceptionnelle, très très exceptionnelle, parce que ça répondait à la volonté du gouvernement d'identifier et d'installer dans le paysage social l'entreprise de services à la personne, on a eu une très longue discussion, d'au moins un an et demi, si ce n'est pas deux, sur le champ de la convention collective. Et donc de manière très exceptionnelle, nous avons un accord sur le champ qui est étendu, mais on n'a rien derrière : on n'a rien sur les congés, on n'a rien sur la classification... Tout le travail reste. » (Organisation syndicale, branche des entreprises de services à la personne, négociateur CCN – interrogé en octobre 2009).

Cet appui des pouvoirs publics s'inscrit dans la logique de la création d'un « secteur » des services à la personne. Auteur d'un rapport sur la négociation collective et les branches professionnelles publié en 2009, Jean-Frédéric Poisson (député des Yvelines) explique ainsi :

« (...) Les pouvoirs publics peuvent aussi intervenir pour des motifs d'intérêt général d'un autre ordre. Pour faciliter le déploiement d'un nouveau dispositif de politique publique et accompagner celle-ci, ils peuvent porter directement la création d'un nouvel acteur collectif. C'est ce qu'ils ont recherché en vue de la structuration d'un secteur économique dont il est beaucoup attendu dans le cadre des politiques de développement de l'emploi et de cohésion sociale, grâce au chèque emploi services, le secteur des services à la personne. Dans ce cas, il s'agit ni plus ni moins que de la tentative de favoriser la constitution d'un secteur économique à partir de la création d'un champ nouveau de négociation collective et de ses acteurs, vivement encouragés par les pouvoirs publics.

La mission n'a pu approfondir le bilan des initiatives prises en ce sens. Mais elle a relevé, lors de ses auditions, une profonde perplexité des acteurs engagés par ailleurs dans des négociations de branche

¹²⁶ Ce qui signifie que, tant que la convention collective n'est pas signée et étendue, aucun texte conventionnel ne peut s'appliquer à ces travailleurs, puisque le champ a été étendu.

dont les champs, très nombreux et divers, pourraient être chevauchés par un nouveau champ devenu transversal à partir d'une approche « client » très large de l'activité. Le nouveau champ envisagé couvrirait en effet un éventail extrêmement large de champs conventionnels déjà structurés dans les activités de services, allant des coiffeurs aux particuliers employeurs en passant par les paysagistes. Elle observe que la recherche d'une nomenclature statistique de type NAF, adaptée à ce nouveau découpage de type transversal, n'a pas joué le rôle escompté pour légitimer cette nouvelle approche de la négociation collective et ses acteurs » (Poisson, 2009 : 80-81).

Cependant, suite au recours intenté à la fois par la Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP) et par le Syndicat national des établissements et résidences privés pour les personnes âgées (Synerpa), le Conseil d'État a annulé en juillet 2010¹²⁷ l'arrêté d'extension du 1^{er} avril 2008 (qui validait le champ d'application des entreprises de services à la personne) ainsi que le refus d'extension des deux autres textes. Ce faisant, le Conseil d'État ne décide pas qu'il faut refuser l'extension du premier texte et accepter celle des deux autres. Sa décision implique simplement que le ministère du Travail réexamine les demandes d'extension de ces trois textes et prononce une nouvelle décision. Les procédures d'extension de ces trois textes ont donc été relancées en septembre 2010 (sur la base des mêmes textes, i.e. les accords signés par les partenaires sociaux en 2007). Finalement, le champ de la convention collective des entreprises de services à la personne a été à nouveau étendu (sans modification) par arrêté du 24 janvier 2011. L'arrêté précise que :

« la conclusion de l'accord national professionnel susvisé s'inscrit dans la démarche initiée par la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative notamment au développement des services à la personne ; (...) que la définition du champ d'application d'une convention collective par référence au lieu d'exercice des activités (en l'espèce le domicile du bénéficiaire de la prestation) et non en termes d'activités économiques est susceptible d'entraîner des chevauchements avec des conventions collectives existantes ; (...) [mais] que les activités définies dans le champ d'application de l'accord national professionnel susvisé sont des activités soit ayant vocation à être exercées à titre exclusif en application de l'article L. 7232-1 du Code du travail, soit des activités exercées à titre non exclusif et, dans ce cas, les entreprises ne relèveront du champ d'application dudit accord que si elles exercent cette activité à titre principal, conformément aux dispositions de l'article L. 2261-2 du même code, et qu'ainsi il n'existe pas de chevauchement avec des conventions collectives existantes, notamment avec celles des entreprises de propreté, de l'hospitalisation privée et du bâtiment. » (Arrêté du 24 janvier 2011 portant extension d'un accord national professionnel conclu dans le secteur des services à la personne, paru au Journal officiel du 27 janvier 2011).

Ainsi, l'histoire – récente et toujours en cours – de la branche des entreprises de services à la personne montre que son existence n'allait pas de soi et qu'elle a été questionnée dès sa création. C'est ici la nécessité d'une existence institutionnelle qui semble avoir primé dans la création et le maintien de cette branche, et dans sa frontière avec d'autres branches aux activités proches. C'est alors le critère du domicile privé comme lieu de travail et de

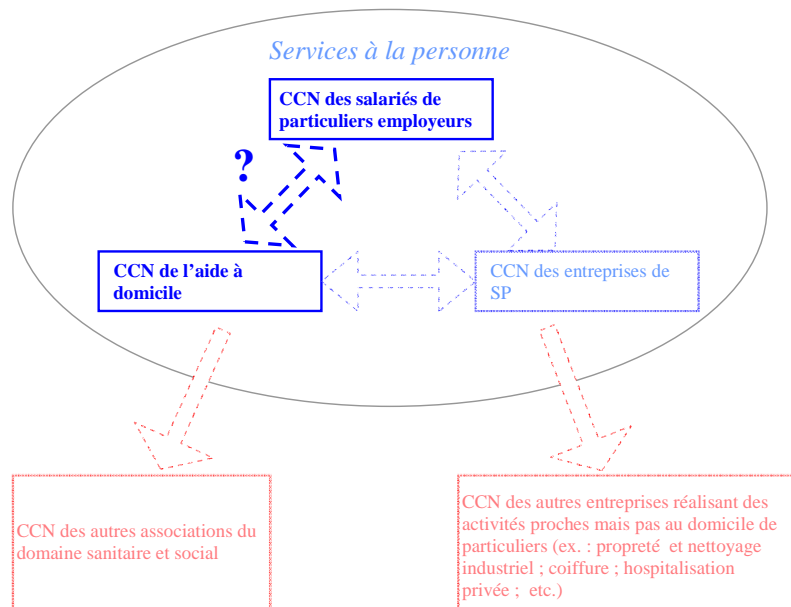
¹²⁷ Décision du Conseil d'État du 23 juillet 2010.

prestation du service qui est mobilisé pour justifier la frontière entre la branche des entreprises de services à la personne et les autres branches « hors services à la personne ».

Ce sont des enjeux d'« existence institutionnelle », qui s'appuient sur le domicile privé comme critère structurant, qui nous semblent ici avoir primé dans la constitution des frontières entre les branches des services à la personne (en particulier la branche associative et la branche des entreprises privées) d'une part et les branches « hors services à la personne » d'autre part. Dans cette perspective, il s'agit bien de défendre un territoire spécifique pour défendre son existence institutionnelle. Nous proposons à présent d'analyser les critères qui ont fondé les frontières internes au champ des services à la personne, entre la branche des salariés de particuliers employeurs, celle de l'aide à domicile et celle des entreprises de services à la personne.

2.2. Une logique de différenciation au sein des services aux domiciles : des logiques d'identité qui prennent appui sur la professionnalité et les registres d'action

2.2.1. La séparation entre branche de l'aide à domicile et branche des employés de maison est questionnée dès le milieu des années 1990



Comme nous l'avons montré *supra*, la branche de l'aide à domicile et celle des employés de maison se sont construites historiquement de manière quasi « étanche ». La

frontière historique entre ces deux branches va être réinterrogée dans la deuxième moitié des années 1990, où la question d'un regroupement de ces deux branches est posée. On peut voir plusieurs raisons au fait que cette question se pose à ce moment-là. D'abord, une part non négligeable d'associations mobilise dans les faits la convention collective des salariés du particulier employeur pour leur activité mandataire. Cette activité s'est développée dès la fin des années 1980 pour permettre aux usagers de bénéficier des exonérations de charges patronales accordées pour l'emploi direct d'un salarié par les personnes âgées et a été reconnu légalement en 1991. Dans les années qui suivent, le va-et-vient entre les conventions collectives de l'aide à domicile et celle des salariés de particuliers employeurs, opéré par les associations comme par les salariés pose question. Il instaure des règles quant aux conditions de travail et d'emploi différentes entre les salariés au sein des mêmes organisations, et fait passer une même salariée sous différents statuts et sous différentes conventions collectives lorsqu'elle réalise une partie de ses heures en prestataire et l'autre en mandataire, ou en emploi direct non mandaté. Ensuite, et c'est la deuxième raison qui a conduit au questionnement de la frontière entre les deux branches, c'est à cette période que commence à prendre de l'importance un nouvel acteur dans le champ des services à domicile : les entreprises de services à la personne. Dès lors, les acteurs historiques que sont les associations et les particuliers employeurs vont s'interroger sur la stratégie à adopter face à l'arrivée de ce nouvel acteur.

Un contrat d'études prospectives (CEP)¹²⁸, signé en 1996, a été mené (Rayssac *et al.*, 1999) pour étudier les possibilités d'évolution de ces deux branches. Comme le remarque Géraldine Laforge (2003), ce CEP a été signé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, la Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de l'aide à domicile, la CPNE des employés de maison, la Fepem et l'ensemble des fédérations employeurs de l'aide à domicile. Cela traduit, selon l'auteur, une réelle évolution, où les acteurs des deux branches envisagent des actions communes, même si cela se fait sans grand enthousiasme. Reprenant à son compte l'analyse de Lise Causse, Christine Fournier et Chantal Labruyère (1998), « l'adoption d'une même vision des familles de métiers communes à l'ensemble du secteur et des branches qui le composent permettra peut-être aux différents partenaires de s'accorder sur une stratégie de développement et de professionnalisation qui pose l'unification comme objectif à atteindre. La menace que représente pour les deux composantes du secteur l'arrivée d'un troisième type

¹²⁸ Un CEP est une étude visant à établir un diagnostic économique et social, des hypothèses d'évolution à court et moyen terme et des préconisations d'actions pour accompagner les évolutions de l'emploi et des compétences.

d'opérateurs, représenté par le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne, joue sans doute dans le sens de la recherche d'un compromis pour faire face à la force de frappe commerciale dont se doteront ces entreprises le jour où, ayant obtenu une réduction de la TVA, elles décideront d'investir massivement le marché ».

Dans le rapport de ce CEP (Rayssac *et al.*, 1999), les auteurs envisagent effectivement deux scénarios pour les branches de l'aide à domicile et des employés de maison :

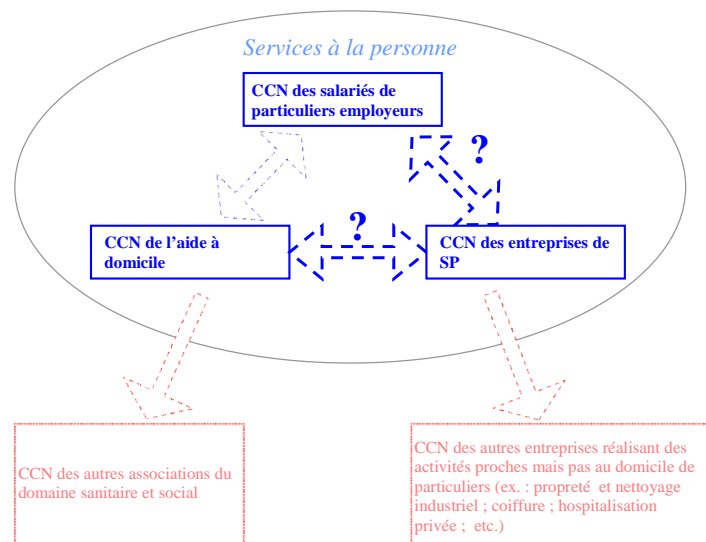
- L'un va dans le sens d'une unification (logique de « tronc commun »), avec comme objectif de « réduire les inégalités de rémunération et de conditions de travail », par l'harmonisation des positionnements des partenaires sociaux, issus de courants historiques différents, et pouvant aboutir à terme à une convention collective unique de l'intervention à domicile. Cette solution envisage de mettre en place un dispositif spécifique de formation, interne au champ des services à domicile, et qui permette des passerelles entre les différents types d'interventions à domicile. Elle met en avant le domicile comme critère fondateur d'une identité collective.
- Le deuxième scénario envisagé va non pas dans le sens d'une convention collective unique, mais d'une « base commune ». Ce modèle privilégie moins les passerelles au sein de l'intervention à domicile qu'avec d'autres secteurs d'activité, par l'identification de « modèles de relation » (relation de service sur le modèle de l'employé familial polyvalent ; relation d'aide professionnalisée sur le modèle de l'aide à domicile ; relation éducative sur le modèle de l'auxiliaire de puériculture ou du CAP petite enfance ; relation de soin médicalisé sur le modèle des aides-soignants) qui peuvent être exercés à domicile ou en établissement. Ce scénario met en avant l'aspect « compétence », ou « métier » comme critère fondateur d'une identité collective (et relègue au second plan la spécificité de l'intervention au domicile).

Ces deux pistes ont cependant été relativement rapidement abandonnées, sans qu'il y ait, à notre connaissance, de tentative concrète d'aller dans un sens ou dans l'autre. La spécificité de l'emploi direct aurait alors été considérée comme difficilement conciliable avec une convention commune avec les organisations associatives. Dans cette hypothèse, au-delà du statut de l'employeur, le critère structurant pourrait être autour de la notion de salariat, au sens où il y aurait une différence de nature entre le salariat des organisations et le salariat des particuliers employeurs. L'aide à domicile s'est construite sur l'idée d'une « professionnalisation » au sens de faire de ces travailleuses, au départ bénévoles, de véritables salariées, avec les droits liés à ce statut. Cette perspective est très différente dans

l'emploi direct, qui peine encore aujourd'hui à obtenir les mêmes droits (ceux du Code du travail) que l'ensemble des salariés. Ce point sera creusé dans la troisième section.

On peut voir, dans les débats qui ont eu lieu autour des frontières de l'aide à domicile (avec les employés de maison et avec la BASS), une nouvelle illustration du délicat positionnement de l'activité d'aide à domicile entre le modèle domestique et le modèle du soin (modèle « hospitalier », ou « professionnel ») (Dussuet, 2008). Un équilibre – fragile – avait été trouvé au début des années 2000, que l'arrivée des entreprises privées et la mise en concurrence des différents acteurs vont remettre en cause dès 2005.

2.2.2. Un équilibre (fragile) bousculé par l'arrivée et la croissance des entreprises privées



Les entreprises existent dans le secteur dès le milieu des années 1990 mais ne sont couvertes par aucune convention collective. Leur développement, impulsé par les pouvoirs publics depuis 2005, pose la question de la convention collective qu'il convient d'appliquer. C'est l'option d'une convention particulière, spécifique aux entreprises de services à la personne, qui a été défendue par les organisations employeurs et finalement retenue, avec le soutien de l'État. Cette question a soulevé des résistances de la part d'autres branches professionnelles, extérieures au champ des services à la personne, qui potentiellement auraient pu accueillir en leur sein cette nouvelle activité¹²⁹.

¹²⁹ Voir 2.1.2

Au sein des services à la personne également, la possibilité d'un rattachement des entreprises privées lucratives à la branche de l'aide à domicile, jusque-là uniquement associative, a été envisagée.

Cette question s'est posée une première fois au sein de l'USB-Domicile dès 2002 (avant donc le développement impulsé par le plan Borloo), mais la majorité des employeurs comme des syndicats salariés s'y étaient opposés.

Lors de la mise en place du plan Borloo en 2005, la question se pose avec plus d'acuité encore. Dans l'esprit du législateur, le regroupement d'activités éclectiques d'abord soutenu par une logique à dominante fiscale doit progressivement se retrouver dans le domaine des relations professionnelles. S'il est annoncé que le SESP prépare un projet de convention collective dans le texte du plan de développement des services à la personne de 2005, il est également indiqué qu'« à terme, l'objectif structurant proposé aux partenaires sociaux est de parvenir à une convention collective commune aux prestataires de services à la personne, déterminant un socle de règles s'appliquant à l'ensemble des salariés du secteur, qu'ils relèvent de l'économie privée de droit commun ou de l'économie privée associative. Cette convention commune pourrait être déclinée, en tant que de besoin, par des conventions spécifiques applicables aux différentes catégories de métiers des services à la personne. » (Plan de développement des services à la personne, 2005, page 36)¹³⁰.

En effet, le critère du domicile comme lieu de la prestation et lieu de travail aurait privilégié le principe d'une convention collective unique, commune aux organismes prestataires, voire aux particuliers employeurs. C'est la logique du premier scénario du CEP (Rayssac *et al.*, 1999). L'option consistant à regrouper les organisations et les particuliers employeurs n'a pas réellement été envisagée, tant la spécificité des règles qui s'appliquent à ces derniers est grande. Ces salariés sont en effet en partie exclus du Code du travail en raison de la spécificité de la personne physique employeur par rapport à l'entreprise¹³¹ :

« Il y a eu dans les années 90 un débat sur le rapprochement entre la convention collective du particulier employeur et la branche de l'aide à domicile... Il me semble que c'est une perspective qui a été tout à fait abandonnée, non ? Effectivement ça n'est pas du tout d'actualité, la convention collective du particulier employeur étant hors du Code du travail sur un certain nombre de points. » (Organisation employeur, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

¹³⁰ Pourtant, comme nous le verrons *infra*, les pouvoirs publics ne vont pas, par la suite, défendre l'idée d'un rattachement des entreprises privées à la convention collective, en cours de négociation, de la branche de l'aide à domicile, mais plutôt celle d'une construction d'une convention collective spécifique aux entreprises de services à la personne.

¹³¹ Cette question, complexe, fait l'objet d'un traitement particulier dans la section suivante.

Au sein des organismes de services à la personne, la convention de la branche de l'aide à domicile étant en construction, l'intégration des entreprises aurait pu être envisagée, ce qui impliquait d'ouvrir le champ d'application aux organismes lucratifs et aux activités de confort et d'ouvrir la table des négociations à la FESP. Cette solution présentait l'avantage de poser des règles collectives identiques pour les organismes offrant des services de même type, désormais en concurrence sur un même « marché », celui de l'aide à domicile auprès des personnes fragiles.

Cette solution n'a été pas souhaitée par les employeurs privés lucratifs, principalement pour des raisons de visibilité et de reconnaissance de leur « périmètre d'influence » :

« L'entreprise voulait donc avoir sa convention. On existe dans le champ de l'entreprise par son activité, et au niveau d'une structure patronale employeur, on existe par sa convention. » (Organisation syndicale, branche des entreprises de services à la personne, négociateur CCN)

Le champ associatif a également tranché en défaveur de cette option. Cette question a été l'objet de nombreux débats entre les fédérations d'employeurs associatifs, qui montrent les tensions entre des logiques différentes. D'un côté, une logique économique tendrait à favoriser la construction d'une branche unique, de manière à créer les conditions d'une concurrence « non faussée » par des réglementations différentes du travail. De l'autre, dans une logique « éthique » et « professionnelle », la spécificité du champ associatif et des valeurs associatives de l'aide à domicile est au fondement de l'identité de la branche. Cette tension est engendrée par la confrontation entre le monde, non marchand, de l'action sociale et le monde marchand des services. Ou, pour reprendre la terminologie utilisée par Thierry Ribault, entre la convention de professionnalité marchande, où il s'agit « de penser en termes de rencontre entre offre et demande, et de capacités à "se battre avec les mêmes armes que la concurrence" » (Ribault, 2008 : 110) et la convention de professionnalité « éthique », qui met en avant l'utilité à la société de l'activité et la logique d'action sociale. Les logiques mobilisées ici, on le voit, sont au cœur de la définition de l'identité professionnelle des salariées.

Cette tension entre logiques différentes est également induite par la pluralité des enjeux qui se jouent dans la détermination des champs conventionnels, et rappelés au début de cette section : les champs conventionnels sont déterminants dans l'identité et la reconnaissance (identité professionnelle pour les salariés, reconnaissance institutionnelle pour les fédérations d'employeurs), mais aussi dans la régulation du marché du travail.

En 2006, l'USB-Domicile, alors composée uniquement de l'UNA, l'ADMR et de l'Adessa, propose un premier projet de convention collective de branche où le champ d'application intègre le lucratif. « L'objectif est d'éviter tout dumping social, et permettre aux salariés du secteur lucratif ou non de bénéficier d'une couverture conventionnelle identique » (Rapport d'activité UNA, 2007 : 119).

« Les employeurs associatifs avaient ce souci de la non concurrence par la variable d'ajustement qu'est le personnel. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Mais les autres fédérations associatives n'y étaient pas favorables.

« - J'imagine que c'est une question [l'intégration des entreprises dans la convention collective de l'aide à domicile] qui s'est posée ...
- oui oui tout à fait. Et nous on est vraiment resté là-dessus. C'est un positionnement de principe. Je pense que vous n'avez pas tort, c'est-à-dire que, si on prend simplement le volet économique... si on prend le volet économique, vous avez raison. Le problème, c'est qu'après, si on fait ça, qu'est-ce qui reste d'une identité de branche de l'économie sociale, de quelle façon on peut prétendre, en tant qu'employeur... Parce que derrière une convention collective, il y a toute une série de dispositifs qui se développent. C'est-à-dire qu'il y a le mécanisme de l'OPCA, donc tout ce qui concerne la formation, il y a tout ce qui concerne l'identité même du syndicalisme employeur, qui est là bien définie, avec un ancrage économie sociale, particulièrement, au sein de l'USGERES... (...) Mais reste que sur le plan économique, la tendance que l'on a... Enfin, le constat que l'on fait, c'est qu'aujourd'hui, ce ne sont pas nos plus grands concurrents. » (Organisation employeur, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

L'USB a donc dû renoncer à ce projet, tout en demandant « expressément aux fédérations syndicales à veiller à ce que le contenu des dispositions qui seront négociées avec la FESP soit au moins équivalent à ce qui sera négocié dans la branche de l'aide à domicile, afin d'éviter tout dumping social » (Rapport d'activité UNA 2007 : 120).

Ce débat a également amené les fédérations syndicales en charge de la négociation de la branche de l'aide à domicile à se positionner. Leur positionnement, globalement opposé à l'intégration du lucratif dans leur champ, montre combien l'identité professionnelle de ces salariés s'est construite dans une logique d'action sociale, non marchande, progressivement et notamment avec leur inscription dans le champ du social et du médico-social par la loi 2002-2¹³².

« Alors, paradoxalement, mais c'est pas aussi paradoxal que ça, ce sont les syndicats qui ont été les plus hostiles à la fusion, enfin confusion-fusion associatif / entreprise. Ce sont les syndicats qui ont refusé ça. Les syndicats de salariés... (...), il y avait quatre non sans aucune explication. Parce que c'est non, "on confond pas torchons et serviettes", lucratif, non-lucratif. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

¹³² La loi 2002-2 instaure le régime de l'autorisation pour les services prestataires d'aide à domicile, et les reconnaît ainsi comme institutions sociales et médico-sociales (cf. *supra* : chapitre 1, page 99).

« Un des éléments majeurs c'est le positionnement de la branche par rapport justement aux autres branches professionnelles dans le cadre des services à la personne, et de la finalité de l'intervention de la branche de l'aide à domicile qui ne sont pas les mêmes finalités que l'intervention des autres branches, donc ça, c'est un enjeu majeur aussi dans le positionnement politique » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Cet acteur syndical résume très bien les enjeux pour les différents acteurs :

« Vous avez une notion, comment dirais-je, politique mais dans le sens existence, expression. Donc, les employeurs et les syndicats même, à la limite, les syndicats du monde associatif, regardent le monde de l'entreprise avec méfiance. D'une. Deux, la FESP, pour exister ne pouvait pas s'asseoir (si tant est que ça avait été possible, puisque la FESP est arrivée après) elle ne pouvait pas s'asseoir à la table de négociations de la convention collective unique actuellement en négociation dans les assoc'. Parce qu'elle n'aurait pas existé, elle était reconnue représentative mais elle aurait été un acteur très entouré, très identifié, donc limite pas identifiable dans ce monde de l'intervention à domicile sur lequel les assoc' ont une priorité, en tout cas une présence historique tout à fait incontestable. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN)

C'est le critère de l'activité professionnelle qui est alors mobilisé par les acteurs du monde associatif : les activités d'aide aux personnes fragilisées et de services de confort sont profondément différentes, et c'est nier leur spécificité que de les regrouper.

« On ne voulait pas que tout ce qui relevait de l'intervention sociale soit dans la liste des 22 activités. Parce qu'on estimait et on estime toujours aujourd'hui (...) qu'il y a vraiment deux grandes finalités dans les services à la personne, il y a tout ce qui relève de l'activité de confort, dite, enfin nous on appelait ça comme ça, dite de confort, où il y a un choix délibéré, volontaire, de l'usager, et donc là l'usager paye plein pot, même s'il y a des aides derrière, c'est une chose, et de l'autre côté, il y a toutes les interventions qui sont issues de la loi 2002-2 des institutions sanitaires, sociales et médico-sociales, dans lequel on se situe, et dont la finalité elle est bien de répondre à des missions de service public, même si c'est un cadre juridique privé, et qui répond en plus à des interventions dont les personnes n'ont pas forcément fait le choix de faire la demande, parce qu'ils n'ont plus le choix, en termes de dépendance, de famille, de rupture, de problèmes d'inadaptation sociale, de tout ce qu'on veut, du sanitaire etc., et qui en plus a une partie de construction de son financement, en grande majorité, basé sur la solidarité nationale. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« Chacun a son job, c'est pas gênant, donc nous on peut très bien être un syndicat où on va rassembler l'infirmière, celle qui fait du gré à gré, l'aide à domicile, etc. Ça ne nous gêne pas du tout. Pour peu que chacun soit reconnu dans sa fonction. Et c'est ça notre difficulté. C'est que nous, nous ne sommes pas reconnus dans nos fonctions. C'est pas entre nous que le problème existe. C'est le problème de la reconnaissance sociale de ce que nous faisons. Et là où on nous a dit, dans la loi sur les services à la personne, c'est la même chose, c'est là qu'on nous a créé un vrai problème. Parce qu'on a fait comme si les deux heures de ménage c'était la même chose que mes deux heures d'accompagnement, d'aide à domicile. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Le critère du domicile est insuffisant pour constituer une identité professionnelle. L'identité professionnelle des salariés de l'aide à domicile s'est constituée progressivement, sur des logiques d'action sociale et de reconnaissance professionnelle par la qualification. Si l'on s'en tient à ce critère, on peut imaginer une convention collective de l'aide à domicile aux personnes fragilisées applicable aux associations et aux entreprises dont l'activité principale est l'aide à domicile, dissociée d'une convention collective des services à domicile aux personnes non fragiles. Mais pour les acteurs historiques du secteur, la dimension sociale

du service aux personnes fragiles est indissociable du caractère non lucratif des structures, qui est tout aussi fondateur de leur identité que l'activité professionnelle en elle-même. Le critère du statut juridique de l'employeur a donc toute sa place.

Pour conclure, au terme de longs débats et négociations, c'est le critère du statut juridique qui semble avoir primé dans la construction des frontières au sein du champ des services à la personne puisque, dans la configuration actuelle, on retrouve trois branches professionnelles qui correspondent aux trois types d'employeurs qui délivrent des services à domicile. Dans chacune des branches, on retrouve des services d'aide aux personnes fragiles et non fragiles, même si l'activité principale du secteur associatif demeure l'aide aux personnes fragiles, quand celle des entreprises privées lucratives est davantage tournée vers les services de confort. Le critère de l'activité professionnelle, fondatrice dans l'identité professionnelle des salariées et dans le positionnement des fédérations « action sociale » des organisations syndicales, ne peut donc être considéré comme un critère clivant dans la réalité des champs conventionnels tels qu'ils existent aujourd'hui.

Le schéma ci-dessous tente de résumer les différents critères mobilisés pour « tracer les frontières » entre les différentes branches professionnelles. Y sont identifiés à la fois les facteurs qui vont dans le sens d'un rapprochement ou d'un regroupement (en vert) et ceux qui sont mobilisés pour conserver une frontière (en rouge).

D'abord, le critère du domicile est resté déterminant dans chacune des trois branches. Il constitue le critère clivant par rapport aux autres branches professionnelles (hors services à domicile). Pour la branche de l'aide à domicile : de par son appartenance au monde associatif et à l'action sociale, elle aurait pu être rattachée à la branche associative sanitaire et sociale, puisqu'on a vu que cette frontière avait été remise en question. La question s'est posée d'une manière similaire pour les entreprises de services à la personne, qui, contrairement à la précédente, n'était pas encore du tout constituée : il était *a priori* possible de les rattacher, en fonction de leur activité principale, à des conventions collectives préexistantes qui auraient pu intégrer ces activités¹³³. Au sein maintenant des services à la personne, nous avons identifié que le statut de l'employeur, articulé à des registres d'action (des finalités) et des revendications d'identité professionnelle, a primé dans la définition des frontières internes au champ des services à la personne.

¹³³ Comme cela a pu se faire dans d'autres secteurs d'activité.

Figure 2.5. Schéma récapitulatif des critères structurant les champs conventionnels dans les services à la personne

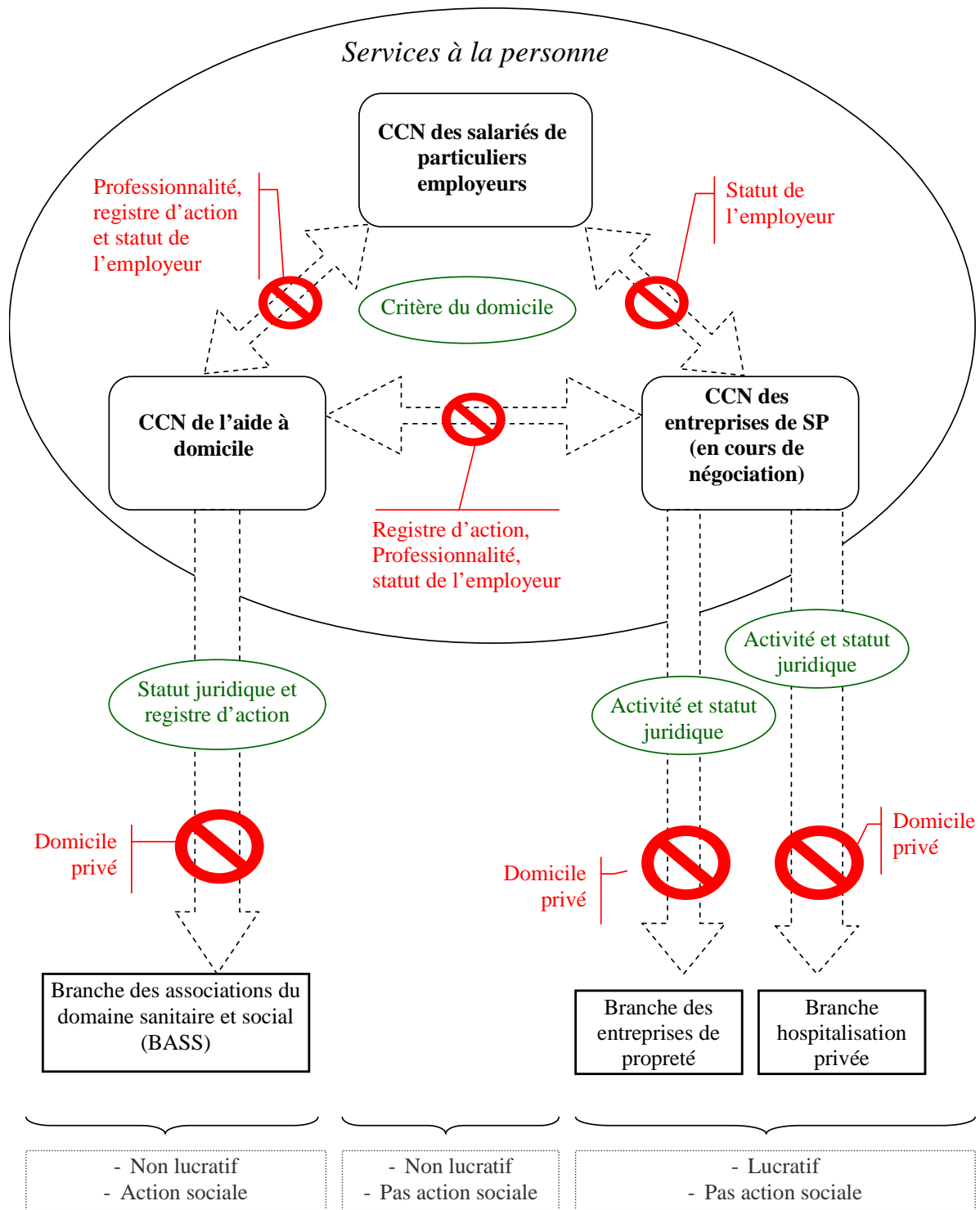


Tableau 2.2. Grille d'analyse des questionnements autour des périmètres des branches : tableau récapitulatif

	Branches concernées	Critique	Enjeux	Critères structurants mobilisés pour justifier les périmètres
Frontières externes	Aide à domicile / BASS	Questionnement autour des SSIAD et tentatives réitérées de la Fehap pour les intégrer à la BASS.	Poids face aux pouvoirs publics (<i>versus</i>) Existence institutionnelle et enjeu de territoire d'influence pour les organisations employeurs Risques (avérés ou ressentis comme tels) d'une convention collective <i>a minima</i>	Spécificité du domicile (<i>versus</i> logique médico-sociale)
	Entreprises de services à la personne / entreprises de secteurs proches (Propreté, hospitalisation privée...)	Développement des entreprises privées lucratives de services à la personne → Faut-il les rattacher à des conventions collectives préexistantes ou créer une convention collective spécifique ?	Visibilité d'un « secteur » des services à la personne (logique gouvernementale) Existence institutionnelle pour les organisations employeurs Marges de manœuvre au sein d'une convention préexistante et d'acteurs structurés ? (<i>versus</i>) Couverture rapide des salariés concernés par des textes déjà existants	Spécificité du domicile (<i>versus</i> logique d'activité)
Frontières internes	Particuliers employeurs / Aide à domicile	Montée de l'activité mandataire Montée des entreprises privées	Rapprochement des règles relatives aux conditions d'emploi et de travail Harmonisation des positionnements des partenaires sociaux issus de courants historiques différents (<i>versus</i>) Identité professionnelle	Spécificité des modèles de relation (professionnelles, salariales, d'aide) + Spécificité de l'action sociale + spécificité du statut de l'employeur (<i>versus</i> logique du domicile)
	Entreprises de services à la personne / Aide à domicile et Particuliers employeurs	Montée des entreprises privées → Faut-il les rattacher à des conventions collectives préexistantes ou créer une convention collective spécifique ?	Régulation de la concurrence sur le « marché » des services à la personne (<i>versus</i>) Identité professionnelle + existence institutionnelle	Statut de l'employeur : Action sociale <u>et</u> non lucrativité (<i>versus</i> logique du domicile)

Source : Auteur

Surtout, ce sont les enjeux repérés par les différents acteurs et leurs positionnements qui nous ont particulièrement intéressés ici, au sens où ils révèlent des enjeux de territoires et d'identité, mais aussi dans les conséquences en termes de négociation pour les différentes organisations. Ce sont ces conséquences sur la négociation collective de la qualité de l'emploi, et en premier lieu des salaires, que nous proposons d'analyser dans la section

suivante. Cette troisième et dernière section a pour objet plus généralement d'apporter des pistes d'analyse, au vu de la structuration des relations professionnelles que l'on a longuement décrite dans cette deuxième section au niveau des branches, sur les enjeux, les difficultés et les leviers d'action en termes de relations professionnelles pour la construction des qualités d'emploi dans les services à la personne.

Section 3 - Configuration des relations professionnelles et qualité des emplois

Dans la section précédente, nous avons analysé les facteurs explicatifs de la configuration des relations professionnelles dans les services à la personne en trois branches distinctes. Quelles sont les conséquences de cette configuration en termes de construction de la qualité de l'emploi ? Et dans une perspective un peu plus large, quelles sont les difficultés ou les défis auxquels sont confrontées les organisations professionnelles qui agissent au sein de ce cadre et de ces frontières ? Quels sont aussi les leviers potentiels mobilisables au travers des relations professionnelles pour améliorer la qualité des emplois ? C'est à ces questions que s'attache cette troisième section. Sans prétendre y répondre de manière exhaustive, elle a pour objectif principal de clarifier les enjeux qui découlent de la configuration des relations professionnelles en termes de qualité d'emploi¹³⁴. Centrée sur les branches de l'aide à domicile et des salariés du particulier employeur¹³⁵, elle se situe d'une part, comme les deux sections précédentes, au niveau de la négociation de branche, mais intègre aussi, d'autre part, des éléments relatifs à un niveau plus local (capacité d'application des textes négociés, difficultés d'implantation des syndicats, etc.). Les relations professionnelles se jouent en effet toujours à plusieurs niveaux. Dans les services à la personne, on a analysé l'intense activité de négociation au niveau des branches, mais des difficultés fortes persistent au niveau local. Or, pour l'amélioration de la qualité de l'emploi, les deux vont ensemble. Plus encore : si ce qui est négocié au niveau national est opérant, c'est grâce aux relais de transmission locaux (en termes de sensibilisation, d'information, de défense des droits...). Dans l'autre sens, de la

¹³⁴ C'est au regard de ces enjeux que seront menées les analyses statistiques de la seconde partie de la thèse.

¹³⁵ Notre recherche n'a pas permis d'approfondir les négociations en cours de la convention collective des *entreprises de services à la personne*, pour différentes raisons, qui tiennent pour l'essentiel au fait que les négociations en étaient encore à leurs prémices au moment de notre enquête, et qu'elles n'avaient pas encore abouti. Il ne nous a pas été possible d'approfondir avec les acteurs les enjeux, points d'achoppement, positionnements, etc. que cette négociation revêtait. C'est la raison pour laquelle la branche des entreprises de services à la personne n'est pas étudiée en tant que telle dans cette section.

présence et de la capacité d'implantation « sur le terrain » dépend en partie aussi la configuration et les résultats des négociations.

Une partie des difficultés auxquelles se heurtent les organisations syndicales sont communes à ces deux branches. Elles sont la conséquence d'une part de la partition du champ en trois branches distinctes et d'autre part des caractéristiques du salariat concerné (salariat éclaté, en grande partie précarisé¹³⁶, féminin dans sa très grande majorité). Ces difficultés convergentes, bien que ne se posant pas toujours avec la même intensité selon les branches et selon les organisations syndicales, seront traitées dans un premier temps (3.1).

Ces deux branches font cependant aussi l'objet d'enjeux de nature différente, en termes de capacité de négociation des textes, de capacité à faire appliquer les textes et de relations avec les pouvoirs publics. Les impacts en termes de qualité de l'emploi sont alors différents, de même que les leviers pour les acteurs du dialogue social.

Dans la branche des salariés de particuliers employeurs (3.2), l'enjeu principal que nous identifions tient aux spécificités des employeurs, des salariées et de leurs lieux de travail. Ces spécificités ont deux conséquences. Le droit du travail ne s'applique pas de la même façon que pour les entreprises. Cela accentue encore plus l'importance de la convention collective. Cependant, et c'est le deuxième point, cette dernière soulève des interrogations quant à son contenu (est-il suffisamment protecteur ou au contraire, comme cela ressort d'un certain nombre d'entretiens, considéré comme minimaliste ?), quant à son effectivité (employeurs comme salariés sont isolés et méconnaissent pour une part les textes conventionnels) et quant aux possibilités de contrôle de cette effectivité. Au final, dans cette branche où les relations inter-individuelles semblent primer sur les relations collectives, le cadre collectif est-il opérant ?

Dans la branche de l'aide à domicile (3.3), la problématique centrale est différente. L'opérationnalité et la mise en œuvre des textes négociés par la branche passent plus traditionnellement par des organisations collectives (ici associatives). Néanmoins les relations professionnelles sont marquées par un encadrement fort par les pouvoirs publics, qui intervient à deux niveaux. Au niveau de la négociation des textes, les marges de manœuvre des partenaires sociaux sur le contenu des textes conventionnels sont restreintes par la procédure d'agrément. Au niveau de l'application des textes, la mise en œuvre des protections

¹³⁶ Nous utilisons ici ce terme dans le sens où les bas salaires dominent et où la sécurité de l'emploi est relative. La notion de précarité sera approfondie dans le chapitre 3 et les caractéristiques des emplois de services à la personne précisément décrites dans les chapitres 4 et 5.

collectives négociées se heurte aux difficultés financières des organisations prestataires et aux marges de manœuvre limitées des financeurs.

3.1. Des enjeux communs : gérer la partition en trois branches et s'adapter aux spécificités de ces salariées

La partition en trois branches du champ des services à la personne, dont on a étudié en amont la genèse, a une conséquence de taille en matière de négociations : ce ne sont pas les mêmes fédérations d'employeurs ni les mêmes fédérations au sein des organisations syndicales qui négocient dans les trois branches. Or, dans le « marché » des services à la personne voulu par le législateur, les différentes formes d'offres peuvent être mises en concurrence : faut-il dès lors chercher à harmoniser les dispositions conventionnelles des uns et des autres ? Le type d'organisation des relations professionnelles en place le permet-il ? Le premier enjeu, commun aux différentes branches, concerne ainsi l'organisation du dialogue au sein même des organisations syndicales entre les différentes fédérations concernées par les services à la personne (3.1.1). Le deuxième enjeu est quant à lui relatif aux spécificités du salariat dans ce champ d'activité : isolés, précarisés, féminisés, peu reconnus, ces emplois concentrent des caractéristiques qui mettent traditionnellement en difficulté les syndicats (3.1.2).

3.1.1. Des conséquences organisationnelles pour les fédérations syndicales : entre dialogue et défense des « territoires » au sein des organisations professionnelles

Les choix réalisés en termes de champs conventionnels ont des conséquences qui ne sont pas toujours complètement anticipées par les acteurs qui en sont à l'origine. Les organisations syndicales ont fortement soutenu la séparation entre la branche des associations à but non lucratif et celle des entreprises privées de services à la personne.

Comme nous l'avons souligné, les organisations syndicales, et plus particulièrement les fédérations des professions sociales et médico-sociales en charge des négociations de la branche de l'aide à domicile, ont justifié la séparation sur la base des registres de légitimité et d'identité liés à la professionnalité et au caractère social et non lucratif de leur activité. Pour autant, la mise en concurrence, sur le « quasi-marché » subventionné de l'aide à domicile, des différents types d'offres (associative, privée lucrative ou en emploi direct), pose la question

de la régulation de la concurrence sur ce marché. À la logique professionnelle et « éthique » s'est opposée la logique économique de la concurrence. Si cette dernière n'a pas été jugée suffisante pour créer une unique convention collective pour tous les acteurs du marché, il n'en reste pas moins que la question de la régulation de la concurrence se pose, avec acuité.

Comme le rappelait l'UNA¹³⁷, il pourrait être souhaitable, pour des raisons économiques, que les dispositions négociées dans la branche de l'aide à domicile et dans celle des entreprises de services à la personne soient les plus proches possibles.

Du côté des employeurs, les organisations qui négocient dans les trois branches sont tout à fait distinctes (Fepem / USB-Domicile / FESP et Fedesap). Ce sont en revanche (en majorité) les mêmes organisations syndicales qui négocient dans ces trois branches, mais les négociations sont menées par des fédérations différentes¹³⁸. Cette configuration n'est pas la règle : dans d'autres secteurs, par exemple celui des hôpitaux, ce sont le plus souvent les mêmes fédérations syndicales qui négocient pour le secteur public et pour le secteur privé, « ce qui facilite les coordinations et l'harmonisation des revendications » (Méhaut *et al.*, 2009 : 219). Or, ces fédérations, bien qu'appartenant aux mêmes organisations syndicales, se sont construites sur des logiques et des registres d'actions différents, et n'ont pas forcément l'habitude de dialoguer entre elles au sujet des négociations de branche qu'elles ont en charge. Cette configuration s'avère alors parfois freinante en termes de coordination et d'harmonisation des revendications.

Certaines fédérations évoquent explicitement cet enjeu pour les salariés et cherchent à travailler en coordination avec les autres fédérations de leur organisation syndicale.

« Après, c'est à nous de nous bagarrer... Enfin, pas nous ici, parce que ce sera à d'autres de gérer, mais c'est à nous de nous bagarrer pour que les garanties collectives dans un champ arrivent à la même hauteur... Bien sûr. (...) on échange, je travaille avec la fédération des services sur les différents sujets. (...) de manière à harmoniser, parce qu'il y a des choses qui, de toute façon, ne me concerne pas (...) Mais elles, c'est clair, elles parlent pas d'usagers elles parlent de clients... Donc il y a des choses comme ça... Mais en même temps, nous, dans notre bagarre syndicale, ce n'est pas parce que les finalités d'intervention ne sont pas les mêmes, que les salariés ne doivent pas avoir de garanties collectives... Elles seront différentes dans par exemple tout ce qui est autour de la déontologie, tout ce qui est autour... Ça n'existera pas parce que c'est pas les mêmes finalités, donc... Mais, par exemple sur... Nous on a obtenu que, je ne sais pas comment ils vont faire, mais on a obtenu à ce qu'il y ait une reconnaissance du temps de travail entre les séquences de travail, que ce soit reconnue en temps... (...) Et puis, les indemnités kilométriques, ça ne touche pas la finalité d'intervention, mais vraiment la garantie de, quel que soit le type d'intervention, tout salarié... parce que les mobilités sont les mêmes, on est dans les mêmes problématiques d'activité, au sens mobilité, déplacement » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

¹³⁷ Cf. 2.2.2.

¹³⁸ À l'exception notable de la CFTC : c'est la fédération santé-sociaux qui gère les trois branches professionnelles relatives aux services à la personne. Cf. schéma récapitulatif page 149.

Mais le dialogue et la coordination restent souvent difficiles, pour plusieurs raisons.

D'abord, la culture des négociateurs et l'identité professionnelle des salariés sont très différentes, avec une forte inscription des aides à domicile dans l'action sociale, et une certaine méfiance de ces fédérations envers les fédérations du champ du commerce et des services (et ce y compris au sein d'une même organisation syndicale). Les fédérations d'action sociale rejettent le plus souvent l'amalgame avec les activités dites de confort auprès de publics non fragiles, dont elles contestent les financements sur les fonds publics. Ce contexte peut créer une certaine tension ou tout au moins un manque de dialogue entre les fédérations d'une même organisation.

En outre, la concurrence instaurée entre les différents types d'employeurs est palpable, et les salariés eux-mêmes, notamment des associations de l'aide à domicile, peuvent se sentir en concurrence avec les salariés de particuliers employeurs, et voir d'un mauvais œil que leurs collègues de l'autre fédération négocient (et signent) des conventions qu'ils jugent trop peu protectrices.

« Ça [le fait que les services à la personne regroupe tout un ensemble d'activités et de statuts] crée de grosses, grosses difficultés en interne, il ne faut pas se voiler la face... Notamment, on sort d'un congrès confédéral où la fédération [qui s'occupe de l'aide à domicile] est montée à la tribune en disant, le service à la personne, on s'en moque... (...) donc ils laissent tout ça à notre petite fédération, qui est considérée un petit peu comme la cinquième roue du carrosse, en disant de toute façon vous signez des conventions pourries, donc continuez... Oui, sûrement, moi je milite pour un grand service public de l'aide à la personne, mais en attendant, il y a 2 millions de salariés dans la nature... Il faudrait s'en occuper aussi... (...) Enfin j'ai du mal à suivre le truc... Mais c'est peut-être parce que je viens du privé, c'est un peu ce décalage public-privé... Oui, on n'a pas de statut, oui, on a des conventions collectives qui sont au ras des pâquerettes, mais c'est pas de notre faute non plus ! Et puis en même temps, je n'oublie pas que malheureusement le public et les statuts sont en train de s'effondrer et l'avenir c'est le privé, c'est les services... C'est pas un choix, c'est un constat... » (Organisation syndicale, branches des salariés du particulier employeur et des entreprises de services à la personne, négociateur CCN).

« - Est-ce qu'il y a des liens, du travail en commun avec la fédération qui s'occupe de l'aide à domicile et la vôtre qui s'occupe des salariés de particulier employeurs et des entreprises ?

- Non. Je peux pas vous dire le contraire. Il y a une méconnaissance pour eux de ce qu'on fait, comme eux ne nous disent absolument pas ce qu'ils font de leur côté » (Organisation syndicale, branches des salariés du particulier employeur et des entreprises de services à la personne, négociateur CCN).

Cette concurrence peut également, même si cela est rarement exprimé de manière explicite, entraîner une concurrence entre les fédérations des organisations syndicales pour les adhésions des salariés, ceux-ci naviguant entre différents statuts et différentes conventions collectives.

« Nous, l'option pour laquelle on a opté c'est de dire oui. Quel que soit, même si c'est pas notre fédération... Parce que, quand il y a une porte qui se ferme : non il faut aller là, là... Ça le fait pas. On fait ce choix, nous, on prend tout le monde. Alors ça fait parfois aussi grincer des dents... L'option affichée, je le dis, on ne le fait pas en cachette, c'est que les gens qui passent cette porte et qui veulent

se syndiquer se syndiquent. Sinon on les perd... Par expérience, quelqu'un qui rentre dans un bureau... Je leur demande d'où ils viennent, moi, aux salariés. Et très souvent, ils se sont cassé le nez sur deux ou trois portes... Quand même, je trouve qu'il faut être motivé moi, pour se syndiquer. » (Organisation syndicale, branches des salariés du particulier employeur et des entreprises de services à la personne, négociateur CCN)

Enfin, certaines organisations syndicales évoquent la difficulté de concilier la défense, sur un plan politique, d'une politique d'action sociale basée sur le prestataire, avec la défense sur le plan de l'action syndicale des travailleurs en emploi direct. C'est en ces termes qu'un syndicaliste évoque cette tension dans le champ de la garde d'enfants, qui se retrouve de manière similaire dans l'aide à domicile :

« En fin de compte, en interne, il y a une espèce d'opposition : défendre les assistantes maternelles du particulier employeur c'est fermer une crèche, et ça me rend dingue, parce que c'est pas ça la réalité. Évidemment, vive les crèches, vive le service public... On est vraiment pour, mais elles sont là les assistantes maternelles, et en plus elles se fâchent, quand elles lisent certains textes [du syndicat]. Parce qu'elles disent : attendez vous êtes en train de dire que notre métier, c'est de la "merde", passez-moi l'expression. Et donc du coup ça crée un gros décalage, et ça me perturbe, c'est gênant... Et c'est pas efficace. » (Organisation syndicale, branches des salariés du particulier employeur et des entreprises de services à la personne, négociateur CCN).

Face à ces tensions, et considérant la coordination des fédérations impliquées dans les services à la personne comme relevant de leur rôle, certaines confédérations se sont emparées de cette question – avec plus ou moins de difficultés pour pérenniser les actions engagées en ce sens.

3.1.2. Les caractéristiques des activités et des emplois de services à la personne : entre freins et leviers potentiels pour les organisations professionnelles

Comme le rappelle Annette Jobert, le syndicalisme « ne parvient guère à s'implanter parmi les jeunes, les femmes, les populations les plus fragiles sur le marché du travail, les salariés des petites entreprises et du secteur des services comme le commerce, où les conditions d'emploi sont pourtant parmi les plus difficiles » (Jobert, 2007 : 213). Les salariées des services à la personne cumulent un certain nombre de ces caractéristiques traditionnellement sous-représentées dans le syndicalisme.

a. Une majorité de femmes, des emplois atypiques

D'abord, le secteur du commerce et des services de manière générale est souvent considéré comme un « désert syndical » (Andolfatto et Labbé, 2007 : 73). Cela est en partie lié au fait que ce secteur concentre une grande part de femmes, qui sont traditionnellement sous-représentées dans les syndicats, même si la féminisation progresse, et si des différences

existent selon les organisations syndicales¹³⁹. Dans les services à la personne, une forte majorité des salariées sont des femmes. De plus, la perception, typique du salariat féminin, de ces emplois féminins comme des « petits boulots » et des salaires d'appoint, secondaires (Letablier et Nicole-Drancourt, 2007), ne favorise pas l'inscription dans l'action syndicale :

« Je pense qu'en plus, en tant qu'aide à domicile ou ancienne aide ménagère, on se traîne le boulet terrible de "on travaille pour mettre un peu de beurre les épinards". Et ça, quand on commence à dire qu'on est à temps complet à des personnes, que c'est un vrai boulot, et qu'on ne vit que de ça : « Ah, alors là, vous devez être épuisée ! Là je dis bravo ! ». (...) » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

De manière générale, les syndiqués sont souvent des hommes, et le plus souvent titulaires d'un emploi stable. Là encore, ce sont les formes d'emploi atypiques qui dominent dans les services à la personne (cf. *infra*). Or le syndicalisme peine à attirer les personnes en situation de précarité, qui engendre des formes de dépendance et de fragilité peu favorables à la mobilisation syndicale. Au-delà du nombre de syndiqués, cela se traduit également par la très faible présence de précaires au sein des délégués et des représentants des organisations syndicales : « ce problème ne renvoie pas seulement à l'implantation des syndicats dans les secteurs d'activité pourvoyeurs de précarité, il questionne également ce qui se passe en interne, en termes d'accès aux responsabilités » (Béroud et Bouffartigue, 2009 : 346).

Le rapport des organisations syndicales avec les salariés précaires est ambigu : comment rejeter la précarité sans rejeter les précaires ? Comment les défendre sans accepter de compromis par rapport aux statuts typiques ? Ainsi s'interrogent Sophie Béroud et Paul Bouffartigue : « Est-ce le refus de gérer la précarité, de négocier des arrangements par rapport à un phénomène que l'on condamne qui a conduit la plupart des équipes syndicales, toutes étiquettes confondues, à s'enfermer dans une sorte d'attentisme ? » (*ibid.* : 344-345). En tout cas « la difficulté à ne pas faire du rejet de la précarité un prétexte implicite pour ne pas s'occuper des précaires » (*ibid.* : 345) est palpable. Or, « les salariés qui se situent au cœur de la construction syndicale, qui sont aussi ceux qui bénéficient le plus pleinement des effets de la sécurisation de l'emploi et de ses avantages collatéraux, risquent de se retrouver isolés s'ils ne peuvent plus arguer de leur rôle de promoteurs de ces effets positifs vers une part élargie du salariat. Privés de leur rôle moteur à l'égard des salarié-e-s plus ou moins précarisé-e-s, ils vont au contraire se trouver décalés vers le rôle de détenteurs de conditions d'emploi privilégiées » (Dufour et Hege, 2009 : 83).

¹³⁹ La CFDT par exemple, mieux implantée dans des secteurs « où l'emploi est majoritairement féminin et plus stable que la moyenne : la santé, les collectivités territoriales, les services », présente un taux de femmes dans ses rangs plus élevé (Andolfatto et Labbé, 2007 : 66).

Enfin, améliorer la syndicalisation des salariés précarisés implique une dépense d'énergie importante, pour un résultat incertain. Les ressources syndicales, notamment humaines, n'étant pas extensibles, les syndicats développent des stratégies « d'efficacité » et s'interrogent sur les rendements d'un investissement syndical de ces secteurs. C'est aussi ce qui peut expliquer le relatif attentisme des syndicats vis-à-vis de ces travailleurs.

« Il y a quelques généraux qui estiment qu'il faut aller là où c'est le plus facile et que c'est comme ça qu'on aura des résultats, ce que je ne partage pas forcément, parce que ces salariés sont là, il faut les aider, il faut les organiser... Et puis c'est 10 % des salariés du privé, quoi ! Je ne crois pas qu'on puisse faire l'impasse à un moment sur une telle masse de personnes, tant en nombre d'ailleurs qu'en termes de besoins. Ils ont des besoins, et le peu qu'on rencontre, parce que malheureusement on en voit assez peu, on voit bien qu'elles ont besoin d'un coup de main... » (Organisation syndicale, branches des salariés du particulier employeur et des entreprises de services à la personne, négociateur CCN).

b. L'isolement et la dispersion des lieux de travail

La dispersion des lieux de travail et l'isolement physique des salariés dans leur travail représentent des évolutions du salariat qui ont été pointés dans un certain nombre de travaux comme des freins au développement de l'action syndicale, et auxquelles les organisations syndicales cherchent à s'adapter. Thomas Coutrot (1998, 2006) montre par exemple que le lieu de travail et la régularité et la stabilité des relations interpersonnelles jouent un rôle important dans la capacité des travailleurs à s'organiser : dans ce cadre, la décentralisation de la production et de l'éclatement des collectifs de travail ont des répercussions importantes sur la capacité de mobilisation collective des salariés. Dans cette perspective, le travail aux domiciles privés de particuliers représente une forme extrêmement poussée de l'éclatement des lieux de travail et de la difficulté de s'organiser, par manque de collectif de travail stable, voire selon les cas de collectif de travail tout court (Armand, 2009).

En effet, l'isolement des salariées sur leur lieu de travail est un élément de convergence important des différentes professions des services à la personne. Opérant habituellement dans le cadre d'organisations collectives traditionnelles, le syndicalisme se trouve confronté à une première difficulté : comment toucher ces salariées ?

« Et puis avec l'arrivée du plan Borloo, effectivement il y a eu explosion du secteur et en même temps reconnaissance du secteur, puisqu'il existe depuis des lustres... Et donc du coup le syndicalisme s'y est intéressé, de par le nombre de salariés, tout d'abord, c'est énorme, puisqu'on annonce 2,35 millions de salariés en 2015, je crois, il y en a plus de 2 millions déjà à l'heure actuelle, et puis surtout avec des difficultés, c'est-à-dire qu'on est habitué au collectif, à l'entreprise, à l'entrepôt, mais les salariés isolés on sait pas faire » (Organisation syndicale, branches des salariés du particulier employeur et des entreprises de services à la personne, négociateur CCN).

Cette difficulté est particulièrement vive dans l'emploi direct, puisqu'il n'existe *a priori* aucun lieu de travail commun. Mais elle est aussi très présente dans les organisations, le siège de l'organisation n'étant souvent pour les salariées qu'un lieu de passage pour venir chercher une fiche de paye ou un planning, lorsqu'il conserve ce rôle minimal¹⁴⁰.

« Mais c'est vrai que c'est difficile, parce qu'on est tellement isolées, qu'on se rend compte qu'on a des salariés, on a des collègues qui nous connaissent nous parce que, ils ont entendu parler de nous, ou dans les formations etc., mais on se rend compte qu'à part nous elles ne connaissent personne. Mais alors vraiment personne. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« C'est évidemment beaucoup plus difficile dans ce secteur que dans d'autres. Tracter à quatre murs d'une usine, c'est pas grave puisqu'il y a quatre portes d'entrée, un commando de trois personnes peuvent faire. Les salariés de ce secteur, le seul point de référence qu'ils ont, c'est le siège de l'entreprise. Et le temps de présence est extrêmement court. On a même des situations aujourd'hui où les plannings sont donnés par téléphone, par Internet, par mail où la présence physique est extrêmement limitée. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN)

Dans ce contexte, même les dispositions conventionnelles instituant la possibilité de temps collectifs (dans la branche de l'aide à domicile) sont difficiles à mettre en pratique :

« Alors, il y a des endroits où ça existe [les temps de parole ou d'organisation du travail], mais dans la plupart des endroits ça n'existe pas, c'est pas appliqué. On a des possibilités dans la convention qui sont peu appliquées, et du coup, (...) on touche les salariés quand on arrive à leur montrer que, à un moment donné, en tant que salariés on peut prendre la parole. À la fois pour vraiment du revendicatif, défendre ses droits, etc., mais à la fois pour dire professionnellement quelles sont les difficultés. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« C'est vrai que c'est très dur de toucher les salariés. Déjà, on n'a pas un point de ralliement, comme le salarié qui va bosser en usine, ou à son bureau, etc., on est, nous, toutes dispatchées sur le département (...). C'est vrai qu'on a essayé de mettre en place depuis un an ou deux des réunions régulières des salariés. Alors pour arriver à toucher les salariés, et les faire venir surtout, parce que les toucher, les adresser à un moment donné on les avait, jusqu'à ce qu'il y ait la loi informatique et libertés qui nous a empêché de les contacter directement, mais bon, c'est pas parce qu'on a envoyé 600 invitations qu'on avait, même 300 salariés qui venaient. On en avait trois (rires). » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Ces éléments s'inscrivent dans une « crise du système français de relations professionnelles », marqué par la faiblesse persistante de la syndicalisation et par la place régulièrement questionnée des branches professionnelles. En effet, la notion de branche est en effet déstabilisée par l'individualisation croissante des relations salariales et du déclin des négociations de branche au profit des négociations d'entreprise : « la référence à la branche, au contrat collectif de travail s'amenuise tandis que se renforce celle au contrat individuel de travail. De ces déplacements découlent un effritement des garanties traditionnelles, un affaiblissement de la cohésion salariale et des solidarités constituées à partir d'identités et de

¹⁴⁰ On retrouve cette question dans certaines situations du commerce de détail (en particulier le commerce organisé en petites chaînes) mais il se pose ici avec une acuité toute particulière qui renouvelle les questions et les pratiques.

statuts professionnels communs » (Jobert, 2007 : 217). Les services à la personne ne sont pas épargnés par cette remise en question de la branche : dans quelle mesure ces dispositions sont-elles appliquées, dans un contexte budgétaire tendu pour les associations d'aide à domicile et dans le cadre de relations interindividuelles pour les salariés de particuliers employeurs ? Est-ce dès lors le bon niveau d'analyse ?

3.2. Les spécificités de la branche des salariés particuliers employeurs

Le statut de salarié du particulier employeur est spécifique et pose de nombreuses interrogations quant aux relations professionnelles qui se nouent, à la fois entre un salarié et son employeur et au niveau de la branche professionnelle. Nous présentons ici plusieurs facettes de ces spécificités, qui posent particulièrement question en matière de construction collective de la qualité des emplois. Il s'agit tout d'abord du lien particulier des salariées de la branche avec le droit du travail (3.2.1). Ensuite, nous présentons un élément clé de la construction sociale des professions, qui se cristallise dans les débats autour de la grille de classification et de salaires (3.2.2). Ces différents éléments s'inscrivent dans une interrogation plus large autour de la tension potentielle entre le caractère interindividuel de la relation d'emploi direct et le caractère intrinsèquement collectif des relations professionnelles (3.2.3).

3.2.1. Les salariés du particulier employeur : un lien à clarifier avec le droit du travail

Explicitement inscrits pour la première fois dans le Code du travail en 1973, et reconnus comme salariés par ce même Code, les « employés de maison » font l'objet d'une liste de dispositions qui s'appliquent à eux (cf. chapitre 1). Dès cette période existe un doute sur le statut de cette liste : est-ce que seules les dispositions qui y apparaissent s'appliquent aux employés de maison ? Cette incertitude a donné lieu à un certain nombre de décisions de la Cour de Cassation dans les années 1990 et 2000, qui ont constitué la jurisprudence dans ce domaine (Boulmier, 2008). Sur certains points, la Cour de Cassation a tranché pour la non-application d'articles contenus dans le Code du travail aux employés de maison¹⁴¹. Par exemple, les dispositions relatives à la durée du travail ne sont pas applicables aux employés de maison : seule s'applique la convention collective. Sur d'autres questions, des articles non contenus dans la liste des articles s'appliquant expressément aux employés de maison ont été

¹⁴¹ nommés depuis salariés du particulier employeur, suite notamment à la signature de la convention collective.

considérés comme applicables à ces salariés. C'était le cas par exemple de la rémunération, qui devait être au moins égale au Smic ; de la procédure de licenciement qui devait être respectée ainsi que de l'exigence d'une cause réelle et sérieuse en cas de licenciement. En 1994, le rapport annuel de la Cour de cassation précisait que le chapitre qui est consacré dans le Code du travail aux employés de maison « se borne à énoncer un certain nombre de dispositions du Code du travail qui leur sont applicables, ce qui laisse supposer, non pas tant que les autres dispositions ne leur sont pas applicables, mais seulement que la particularité sur certains points de leur condition de travail ne saurait justifier la non application de ces dispositions » (citation issue de Boulmier, 2008 : 2).

En 2008, la recodification du Code du travail a relancé le débat sur l'application du Code du travail, en ajoutant devant la liste des dispositions s'appliquant spécifiquement à ces salariés le mot « seules » : « Sont *seules* applicables au salarié défini à l'article 7221-1 les dispositions relatives 1° au harcèlement moral (...), au harcèlement sexuel (...), 2° à la journée du 1^{er} mai (...), 3° aux congés payés (...), 4° aux congés familiaux (...), 5° à la surveillance médicale (...) ». Cet ajout s'explique par la modification du champ d'application du Code du travail, élargi des seuls établissements à l'ensemble des employeurs de droit privé et à leurs salariés¹⁴². Potentiellement, cette définition du champ d'application des dispositions du Code du travail, dont celles sur la durée du travail, est plus large que l'ancienne. Le mot « seules » a alors été ajouté dans l'article qui listait les dispositions applicables aux employés de maison, pour éviter qu'il soit possible de déduire de la nouvelle codification que la durée légale du travail s'appliquât aux employés de maison.

Est-ce à dire que, contrairement à la décision de la Cour de Cassation de 1994, aucune des dispositions du Code du travail, en dehors de celles listées, ne s'appliquent aux employés de maison ? Cela est peu probable : « il faudrait expliquer pourquoi les salariés employés de maison auprès d'employeurs particuliers se trouveraient à ce point relégués dans une zone de non droit du seul fait d'une recodification... à droit constant » (Boulmier, 2008 : 4). Il a cependant fallu attendre juin 2011 pour que la Cour de cassation précise que « la liste des textes mentionnés à l'article L.7221-2 n'est pas limitative »¹⁴³.

Entre 2008 et 2011, l'incertitude quant à l'application du Code du travail a posé un certain nombre de problèmes. Par exemple, les dispositions relatives au licenciement étaient,

¹⁴² art. L.3111-1 du Code du travail.

¹⁴³ Source : Lettre de la veille juridique du Cabinet Ferraris datée du 5 juillet 2011 (disponible à l'adresse suivante : www.i-formations.fr).

depuis la loi « portant modernisation du marché du travail » de 2008¹⁴⁴ plus favorables dans le Code du travail que dans la convention collective du particulier employeur. Mais ne faisant pas partie des dispositions citées à l'article L.7221-2, devaient-elles obligatoirement s'appliquer aux salariés du particulier employeur ? En juin 2011 la Cour de cassation a confirmé que l'indemnité légale de licenciement était due à tous les salariés, y compris les employés de maison¹⁴⁵. Plusieurs négociateurs syndicaux de la branche des salariés du particulier employeur nous avaient fait part, en 2009-2010, des problèmes que posait cette incertitude.

« On a un autre souci avec le particulier employeur qui est la transposition du Code du travail en août 2008, parce que, avant, le Code du travail, il n'y avait pas le fameux adjectif : "sont seuls applicables aux employés de maison les articles suivants...". Et on n'a toujours pas d'arrêt de la cour de cassation. On a des arrêts aussi bien de la cour d'appel comme des prud'hommes qui vont dans un sens ou dans un autre... Alors, le droit constant fait que normalement la transposition n'a pas changé l'interprétation du Code du travail, et la cour de Cassation a bien précisé que le Code du travail était applicable dans son entité complète aux salariés du particulier employeur, c'est-à-dire les employés de maison, sauf tout ce qui concerne la durée du temps de travail. (...) Nous on est sur cette position-là. Et lorsqu'on se retrouve avec des dossiers de Prud'hommes, on essaye d'appliquer cette position-là. Mais elle n'est pas figée dans le marbre, elle n'a pas... Il faudrait qu'on arrive, nous, jusqu'à la Cour de Cass., pour être sûrs. (...). Mais ça nous pose quand même un sacré problème. Parce que l'indemnité de licenciement c'est pas la même ; la rupture conventionnelle serait accessible ; d'autres [dispositions] sur la période d'essai seraient accessibles, alors que là, je vais dire, c'est complètement différent vis-à-vis de la convention collective : parce que dans la convention collective, l'indemnité de licenciement c'est au bout de deux ans, Code du travail à partir d'un an, et c'est pas le même montant (on double pratiquement) » (Organisation syndicale, branche des salariés du particulier employeur, négociateur CCN).

Au-delà des dispositions elles-mêmes¹⁴⁶, ces atermoiements, et le temps mis pour trancher ces questions, témoignent des difficultés et des incertitudes relatives à la spécificité de ces salariées et de ces employeurs : en quoi et jusqu'où cette spécificité rend-elle nécessaire les écarts avec les normes juridiques issues du compromis fordiste pour l'ensemble du salariat ? Sur quelles dispositions précisément ces écarts sont-ils justifiés par cette spécificité ?

3.2.2. La construction sociale des emplois et des professions au travers de la négociation de la grille de classification et de salaires

La grille de classification et la grille de salaires sont des éléments structurants de toute convention collective. Les grilles de classification font partie de l'identité de la branche : elles

¹⁴⁴ Loi n° 2008-596 du 25 juin 2008.

¹⁴⁵ Arrêt de la Cour de cassation rendu le 29 juin 2011 (n°10-11525).

¹⁴⁶ On renverra le lecteur intéressé à l'excellent article de Daniel Boumier (2008), dont les conclusions principales ont été reprises ici.

sont « ancrées dans une histoire et une culture de branche et à ce titre elles constituent le pivot de l'identité professionnelle des branches. Leur légitimité leur est conférée par le fait qu'issues d'une négociation, elles expriment un compromis accepté par l'ensemble des acteurs. Historiquement, ce compromis s'est structuré autour de deux modèles, celui du métier puis celui du poste de travail, ces références permettant de souligner le caractère collectif de ces grilles » (Tallard, 2001 : 159). Les grilles de classification sont également les cadres de la progression de carrière, qui constitue une dimension de la qualité des emplois.

En avril 2010, une nouvelle grille de classification, associée à une nouvelle grille de salaires a été signée par la Fepem et trois organisations syndicales (CFDT, CGT et FO). Les entretiens réalisés auprès des négociateurs soulignent que la construction de cette nouvelle grille de classification est une étape structurante dans la négociation : on est au cœur de la « construction sociale » des emplois et des professions. Cette construction ne va pas de soi : en témoigne le fait que l'accord sur la classification est toujours en attente, deux ans après sa signature, de l'arrêté d'extension par le ministère du Travail qui le rendra obligatoire pour l'ensemble des particuliers employeurs¹⁴⁷. Cela renforce l'intérêt de l'analyse de cette grille.

Celle-ci modifie assez profondément la précédente. Elle établit un système permettant de situer l'emploi d'un salarié au sein d'une grille. Dans un premier temps, les différents emplois font l'objet d'une description précise et commune afin d'identifier 1. les missions principales, 2. les conditions d'exercice, 3. les compétences, les connaissances et les aptitudes, 4. les pré-requis permettant d'y accéder. Dans un second temps, chaque emploi est positionné sur une grille traduisant une hiérarchisation des « emplois repères » (voir *infra*) les uns par rapport aux autres. Ce positionnement s'effectue à partir de critères classants auxquels sont attribués des points en fonction d'un système de pondération. Cinq critères classants ont été retenus, chacun donnant lieu à sept degrés d'évaluation : les connaissances requises ; la technicité ; l'autonomie ; la résolution des problèmes ; la dimension relationnelle. Ces critères sont relativement proches de ceux que l'on retrouve habituellement dans les grilles à critères classants. En particulier, la technicité et l'autonomie sont présentes dans la plupart des accords (Tallard, 2001 ; Denimal, 2004).

¹⁴⁷ Selon les communiqués de presse de la CFDT sur le sujet, l'accord du 8 avril 2010 a fait l'objet d'une opposition à l'extension du Medef et de la CGPME (source : CFDT, communiqué de presse du 20 juin 2012 : « Grille de salaires : bientôt la fin du tunnel ! » ; communiqué de presse du 17 juillet 2012 : « Salariés du particulier employeur : pour que les minima conventionnels soient enfin au-dessus du Smic, la CFDT demande l'extension de l'accord classification du 9 avril 2010). Dans une lettre au ministre du Travail du 13 juin 2012, la Fepem, la CFDT, la CFTC, la CGT et FO demandent à ce dernier d'arbitrer sur la question, afin de pouvoir « engager de nouvelles négociations sur les salaires de la branche à partir de cette nouvelle classification ».

La détermination du niveau de classification de l'emploi occupé par le salarié incombe au particulier employeur, dans le respect des règles fixées par l'accord. Cette méthode permet de s'adapter à la complexité du champ des particuliers employeurs et à la difficulté que représente la définition *a priori* d'une série d'emplois. Elle permet d'intégrer et de repérer sur la grille salariale l'ensemble des emplois potentiellement exerçables pour des particuliers employeurs, et non plus seulement les emplois listés nommément dans la grille de classification. Afin de faciliter la mise en œuvre de la classification, l'accord identifie néanmoins une liste d'« emplois repères », dont les contenus correspondent aux métiers « généralement reconnus, considérés comme des standards » et qui sont positionnés sur la grille de classification. Parmi les emplois-repères figurent explicitement des emplois qui n'apparaissaient pas dans l'ancienne grille, tels que, par exemple, l'assistance informatique. On peut y voir le souhait d'intégrer plus explicitement les emplois visés par le « plan Borloo » de 2005.

La configuration de cette grille de classification par critères classants avec des emplois-repères est souvent vue par les négociateurs que nous avons pu interroger (organisations patronales et syndicales confondues) comme une adaptation plutôt réussie aux spécificités du secteur des particuliers employeurs, qui permet de prendre en compte toute la complexité et toutes les facettes de ces métiers, et d'objectiver les compétences au travers de critères précisément déterminés.

Cela étant, un certain nombre de critiques ont été émises quant à cette nouvelle grille de classification, et notamment le problème de sa complexité¹⁴⁸ :

« C'est très complexe... Déjà quand ce type de classification est mis en place dans les entreprises c'est compliqué, mais ils ont les ressources pour le mettre en œuvre... Mais chez les particuliers employeurs... (...) On va certainement aller vers une identification uniquement à partir des emplois-repères... Ou alors, plus probablement, ça va continuer comme avant : les employeurs causent entre eux sur les tarifs et essayent de trouver une cohérence des rémunérations entre eux » (Organisation syndicale, branche des entreprises de services à la personne, négociateur CCN).

On peut distinguer deux éléments dans cette réticence. Le premier est lié à l'effectivité de la règle dans le cadre de la relation inter-individuelle entre un salarié et son employeur particulier. Cette question n'est pas spécifique au champ des services à la personne, mais se pose avec une acuité particulière pour ces salariées. Le deuxième a trait à la difficulté

¹⁴⁸ D'après la lettre envoyée par les négociateurs de l'accord au ministre du Travail, c'est d'ailleurs la complexité de ce texte qui est à l'origine de l'opposition à son extension exprimée par le Medef et la CGPME. Pour y remédier, un document explicatif sous la forme d'un « 4 pages » a été réalisé et un simulateur en ligne est en cours de création (CFDT, communiqué de presse du 20 juin 2012 : « Grille de salaires : bientôt la fin du tunnel ! »).

d'objectiver les compétences requises pour occuper un poste et sa technicité, et au risque de glissements entre l'évaluation des compétences requises pour le poste et l'évaluation des compétences de la salariée. Il interroge plus largement l'évolution de l'articulation des niveaux de la négociation de branche et de la négociation locale au profit de cette dernière, de laquelle participent les grilles à critères classants, et de ses conséquences pour les salariées du particulier employeur.

Premièrement, les particuliers employeurs comme les salariés n'ont pas toujours connaissance de la convention collective, et les rémunérations sont souvent fixées dans une négociation inter-individuelle avec le salarié et par la prise en compte des « tarifs pratiqués » dans l'entourage de l'employeur et du salarié¹⁴⁹. On peut par ailleurs noter que la complexité de cette grille s'oppose à la simplicité du Cesu. Comme cela a pu être souligné dans certains travaux, la facilité d'utilisation du Cesu, qui renvoie dans les représentations davantage à l'achat d'un service qu'à l'emploi d'un salarié, tend à masquer la fonction d'employeur du particulier : elle entre ainsi en tension avec la complexité du droit du travail. Pour aller plus loin, et au-delà du type de classification choisi, se pose la question de l'articulation voire de la compatibilité entre une forme d'emploi intrinsèquement inter-individuelle et le caractère collectif des règles déterminées au niveau de la branche. L'emploi direct, qui s'inscrit dans une relation inter-individuelle avec l'employeur, est-il réellement compatible avec une forme collective de détermination des règles, et à quelles conditions ? Les règles existent. Mais malgré les efforts réalisés aussi bien par les organisations employeurs que par les organisations syndicales pour informer sur les conventions collectives, comment s'assurer de la connaissance et de la mise en application de la règle au sein de ces relations bilatérales ?

Le deuxième élément fait écho aux débats autour des grilles à critères classants. Ceux-ci s'inscrivent dans les questionnements autour du passage d'une logique de la qualification à une logique de la compétence. Les grilles de classification à critères classants marquent le passage à « des attributs de postes en termes de tâches à accomplir aux compétences en termes de capacités ou aptitudes comportementales à détenir pour occuper un poste ou une fonction » (Tallard, 2001), participant ainsi à la mise en place du « modèle de la compétence » (Zarifian, 1988). Les organisations syndicales ont longtemps été opposées à ces classifications, dont la souplesse pouvait donner lieu à des abus du côté patronal (Denimal,

¹⁴⁹ Les études sur les pratiques de détermination des rémunérations dans l'emploi direct sont à notre connaissance relativement rares. Les entretiens menés dans le cadre de l'étude sur les logiques de recours à une femme de ménage (Devetter *et al.*, 2011a) faisaient apparaître, même s'il est difficile d'établir dans quelle mesure, cette tendance des particuliers interrogés à « se caler » sur les tarifs pratiqués dans leur entourage.

2004). Deux risques étaient particulièrement pointés : *i.* la détermination, non plus au niveau de la branche mais au niveau des entreprises, des compétences requises par un poste de travail, qui risquait d'introduire de l'hétérogénéité entre les entreprises d'une même branche *ii.* le risque de confusion entre les caractéristiques du poste et celles du salarié qui l'occupe. Cette opposition s'est progressivement assouplie, en contrepartie de la mise en place d'un encadrement plus grand au niveau de la branche, par des listes d'exemples-repères, par la formalisation plus grande de la méthode de classement des emplois, par la rédaction d'un lexique des termes utilisés avec la définition des critères, par la mise en place de commissions paritaires de suivi, etc. C'est ce type de garde-fous qu'on retrouve dans la grille de classification de la branche des salariés du particulier employeur.

Les classifications à critères classants laissent en effet une place plus importante à la négociation locale¹⁵⁰. La négociation de branche porterait alors principalement sur les procédures d'évaluation des emplois et non plus d'emblée sur le classement de ces emplois en fonction des appellations (Denimal, 2004). Ainsi, « même si la négociation reste au niveau de la branche, l'introduction des grilles à critères classants a initié un processus d' "internalisation de la qualification" (Reynaud, 1988) qui rapproche l'accord de branche d'un accord de procédure » (Tallard, 2001). Cela conduit à modifier le rôle de la négociation de branche, à accroître celui de la négociation locale¹⁵¹. Or, dans le cadre des particuliers employeurs, les négociations locales ne sont pas des négociations collectives au niveau d'entreprises, mais des négociations individuelles entre un salarié et un employeur. Une grille de classification flexible, comme le permet la grille à critères classants, peut apparaître comme un facteur d'individualisation de la relation salariale. La définition collective d'emplois au niveau de la branche, permettant une reconnaissance des professions, dont la légitimité reposerait sur le compromis obtenu dans les négociations collectives, n'est-elle pas d'autant plus nécessaire dans ce secteur ?

Cette question se pose d'autant plus que les compétences nécessaires au travail des employées de maison et des aides à domicile sont largement invisibilisées, y compris par les salariées elles-mêmes et par les particuliers qui les emploient (Dussuet, 2002, 2005). Or

¹⁵⁰ Dans le cas général il s'agit de la négociation collective au niveau de l'entreprise

¹⁵¹ Au sein même de la négociation de branche, il y a peut-être une modification : certains auteurs pointent l'affaiblissement de la négociation entre les partenaires sociaux au profit des « experts » : « On peut se demander avec J. Saglio (1999) si la principale rupture n'est pas dans le fait que l'explicitation des critères de classement conduit à avaliser dans la négociation les conclusions des experts alors que dans les grilles Parodi la hiérarchie salariale résultait de l'action syndicale et exprimait un état du rapport de force ainsi qu'un compromis sur une certaine représentation des identités professionnelles » (Tallard, 2001 : 62).

salariées et employeurs particuliers seront dans ce cadre seuls juges de la technicité du poste, de l'autonomie et des connaissances qu'il requiert. Dans la lignée des garde-fous réclamés par les organisations syndicales dans la mise en place des grilles à critères classants, les négociateurs ont intégré des garanties collectives, au travers de la définition des termes utilisés et des emplois repères.

Le deuxième risque identifié porte sur les risques de glissement de l'évaluation des compétences requises par un poste de travail à l'évaluation des compétences du travailleur. Dans son principe, la grille à critères classants propose une classification à partir des compétences requises par les postes de travail, et non des compétences des salariés eux-mêmes. Ce point est souligné dans l'accord de classification de la branche des salariés du particulier employeur : « Les parties signataires réaffirment que la classification repose sur les seules caractéristiques de l'emploi et de son contenu à l'exclusion de toute considération liée à la personne du salarié ». Les négociateurs insistent sur cette distinction :

« Alors, quand on dit le relationnel, ce n'est pas la capacité du ou de la salarié(e) à rentrer en relation : c'est est-ce que le poste, est-ce que l'emploi nécessite de développer de la relation ou pas. On est bien là-dessus. C'est bien des emplois que l'on relève et pas des individus. » (Organisation syndicale, branche des salariés du particulier employeur, négociateur CCN).

Pourtant, la confusion semble possible dans une relation d'emploi où l'employeur n'est pas expert en droit du travail et est plus ou moins isolé dans l'exercice de cette fonction. Dans les faits, le poste se confond souvent avec la personne qui l'occupe : « le caractère intime de la relation de service vient légitimer un attachement des compétences à la personne du travailleur, voire à ses qualités personnelles » (Jany-Catrice *et al.*, 2009 : 81). Cette subtilité, importante sur le plan théorique, peut s'avérer difficile à mettre en place dans la pratique¹⁵².

Aux grilles de classifications correspondent des grilles salariales. Une nouvelle grille des salaires, adaptée à la nouvelle classification, a été signée le 10 avril 2010. Non encore appliquée – l'accord sur la grille de classification n'étant pas étendu – elle a fait l'objet de vives critiques par certaines organisations syndicales. En particulier, contrairement à la précédente, la nouvelle grille de rémunération ne tient plus compte de l'ancienneté : les salaires ne sont donc plus valorisés par ce biais. En revanche, les certifications

¹⁵² Michèle Tallard (2001 : 163) émet d'ailleurs l'hypothèse suivante : « À bien des égards, le passage des grilles Parodi aux grilles à critères classants peut donc être interprété comme une première étape : l'émergence de la notion de compétences, caractéristiques attachées à l'individu, a initié un changement substantiel susceptible de préparer des mutations plus radicales qui commencent à apparaître dès la fin des années quatre-vingts avec l'inclusion, dans certaines grilles à critères classants, d'éléments d'*individualisation* des évolutions de carrière à travers la formation ».

professionnelles donnent dorénavant lieu à une valorisation salariale, ce qui n'était pas le cas auparavant. Pour autant, seules les certifications de la branche donnent lieu à cette valorisation : « Le salaire minimum conventionnel de base est augmenté d'une majoration découlant d'une certification professionnelle *de la branche* » (Avenant du 8 avril 2010 relatif à l'article 20 de la convention collective des salariés du particulier employeur – souligné par nous).

3.2.3. Quelle articulation entre la relation d'emploi direct, intrinsèquement inter-individuelle, et les normes collectives ?

Les développements précédents amènent à s'interroger plus fondamentalement sur la relation salariale dans le statut du particulier employeur. La particularité de ces relations salariales interindividuelles entre deux personnes physiques est-elle compatible avec les garanties collectives négociées dans un cadre pensé sur le modèle de la relation salariale d'entreprise ? « Le tout n'est pas d'avoir mis en place une convention collective, il faut la faire vivre » (Organisation syndicale, branche des salariés du particulier employeur, responsable local).

a. Des relations interindividuelles...

Les acteurs des relations professionnelles sont ici confrontés au problème de l'effectivité de la règle. Il ne s'agit pas uniquement de l'effectivité de la règle comme « sanction », lorsque le litige sort de la relation interindividuelle pour être tranché à l'extérieur, par exemple par les Prud'hommes. Il s'agit également de savoir si la règle permet ou non de « donner prise au calcul » : est-ce que les acteurs s'approprient ces règles ? (Serverin, 2002 : 8-9). Cette appropriation de la règle commence par sa connaissance. Les salariés, comme les employeurs, connaissent-ils la convention collective ? D'après l'enquête « Intervenants au domicile de personnes fragilisées » de 2008, 70 % des salariées de particuliers employeurs (hors mandataire) déclarent ne pas connaître de convention collective des aides à domicile, contre 45 % des salariées sous statut prestataire et 43 % des salariées en statut mandataire ou mixte. Cette question de la méconnaissance des conventions collectives se pose pour tous les salariés (Andolfatto et Labbé, 2007), mais elle a une résonance particulière dans l'emploi direct, où l'organisation collective que représente l'entreprise ou l'association n'existe pas. Dans une organisation traditionnelle, les relations employeurs / salariés sont gérées par des professionnels qui ne peuvent ignorer la convention collective. Ce

n'est pas le cas dans l'emploi direct, où la relation employeur / salarié concerne deux personnes physiques, deux particuliers.

« Le problème des particuliers qui emploient des gens comme ça, c'est que la législation on la connaît pas très bien et on n'a pas toujours le temps de la consulter. Donc je pense qu'il y a beaucoup de situations qui sont compliquées. On n'est pas naturellement un patron et on est sous des régimes qui sont quasi identiques que des sociétés, des entreprises : il faut avoir des notions de législation, de comptabilité, tout ce que j'ai pas. D'ailleurs, j'ai passé un temps fou à faire des fiches de paye à la main, je suis allée chercher auprès de copains qui avaient des systèmes informatiques de comptabilité pour savoir comment il fallait faire, les calculs de ce qu'il fallait que j'envoie à l'URSSAF. (...) Les contrats, les choses comme ça, je me dis, je suis pas assez armée pour réellement engager quelqu'un sous contrat (...) Je veux pas me retrouver dans une situation à être traînée aux prud'hommes, tout ça parce que j'ai voulu déclarer quelqu'un. (...) Ce qui est fou, c'est qu'on oblige les particuliers, d'une certaine façon, à appliquer une législation qui est celle des entreprises. Et quand on a une femme de ménage, on sait pas par exemple combien de temps on va la garder, combien de temps on pourra la payer etc. Et après, si on rompt abusivement un contrat, on peut être dans des situations terribles » (Employeur d'une femme de ménage, Femme, 54 ans).

Non nécessairement formés aux relations professionnelles, les employeurs peinent parfois à assumer ce rôle, d'autant que les dispositifs de simplification tels que le Cesu brouillent la différence entre achat d'une prestation de service et emploi d'un salarié à domicile.

« La plus grande des difficultés des salariés en emploi direct, c'est de faire prendre conscience à l'employeur qu'il est employeur... C'est la plus grande des difficultés. Or, quand vous regardez toutes les communications de l'État sur le sujet, et notamment pour promouvoir le Cesu – qui est une très bonne chose parce que ça permet effectivement d'être sûrs au moins que les gens soient déclarés, donc ça je ne le remets pas en cause du tout –, le problème c'est qu'on présente le Cesu comme un chèque qui permet d'acheter un service. Quand on achète un service, on n'est pas employeur... D'où toute l'ambiguïté » (Organisation syndicale, branche des salariés du particulier employeur, négociateur CCN).

b. ... mêlant registre professionnel et registre domestique et affectif

La relation d'emploi est ainsi basée en grande partie sur la confiance, ce que renforce le caractère intime du domicile privé de l'employeur. Le registre professionnel et le registre affectif sont souvent imbriqués. Si la confiance est évidemment présente dans toutes les relations professionnelles, elle prend une place de premier plan dans les relations interpersonnelles qui se nouent dans l'emploi direct. L'action syndicale ne peut être la même que dans une entreprise classique.

« On a quand même une relation très très particulière, qui est parfois très forte d'ailleurs. On a des réactions, des gens qui viennent ici, qui ont tout faux, la convention n'est pas respectée, les fiches de paye sont mal faites, mais : "surtout, il ne faut pas embêter mon patron ou ma patronne, surtout !". Donc cet aspect relationnel est vachement important. On a eu quelques femmes qui nous ont parlé de leur patron en fin de vie, des difficultés que ça posait, donc c'est parfois assez poignant ces histoires... (...) Et des fois le salarié nie lui-même ses propres droits en disant : "bah non, ils sont sympas, c'est pas grave, les congés payés, on m'en a filé que la moitié, c'est pas grave...". Alors, on respecte, on leur dit pas : "non non, on fait un recommandé", ils veulent pas, ils veulent pas... Mais on essaie : "bon, on va lui passer un petit coup de fil, on est gentil, on mord pas...". Parce qu'il y a un vrai risque, c'est qu'ils

perdent leur boulot... On est toujours un peu sur le fil... Quand on appelle un employeur, on marche un peu sur des œufs (...).

- C'est spécifique aux particuliers employeurs ?

- Il y a une spécificité, c'est qu'il n'y a pas un employeur qui ressemble à l'autre » (Organisation syndicale, branche des salariés du particulier employeur, négociateur CCN).

Dans son analyse des différentes conventions de professionnalité de l'aide à domicile, Thierry Ribault pointait également cette différence entre les salariées des organisations et des particuliers employeurs, au sujet de la convention « industrielle »¹⁵³ : « Il s'agit d'abord d'un appel à la possibilité de poser des limites entre les sphères dites "personnelle" et "professionnelle", appel d'ailleurs partagé par l'ensemble des salariés quel que soit leur "mode" d'emploi, même si l'on voit poindre une revendication de *porosité* chez les salariés en emploi direct dont certains se considèrent autant, voire plutôt, "*ami*" qu'employé » (Ribault, 2008 : 109).

La particularité de la relation personnelle est d'ailleurs un registre au sein duquel le secteur puise une part de sa légitimité. Elle est par exemple régulièrement mise en avant par la principale fédération employeur :

« La singularité du modèle du particulier-employeur réside dans les deux dimensions qu'il porte en son noyau : économique et sociale. Économique par la création d'emplois, elle-même entraînant la création de richesses. Sociale par le lien privilégié qui se crée entre le particulier-employeur et son salarié et que l'on dénomme dans notre secteur "binôme". Ce binôme induit des droits, des devoirs et des responsabilités pour chacune des parties engagées dans une relation, certes contractuelle, mais avant tout humaine » (Fepem, 2008b : 37).

Cela est à la source d'une ambiguïté persistante dans ces relations d'emploi, où les difficultés, quand elles surviennent, sont souvent ressenties davantage comme des « trahisons » que comme les aléas d'une relation contractuelle entre deux parties dont les intérêts, sans être toujours antagonistes, peuvent différer.

« On a énormément d'employeurs qui nous disent, ou qui disent à la salariée : "nous on lui faisait confiance, on s'entendait très bien avec elle et aujourd'hui elle s'attaque à nous avec un syndicat...". Nous on leur dit : "attendez, ce n'est pas une question de confiance, c'est normal qu'il y ait une relation de confiance parce qu'elle garde vos enfants (si c'est une garde d'enfant), mais quand il s'agit d'argent et de droit du travail, ce n'est pas une question de confiance !" » (Organisation syndicale, branche des salariés du particulier employeur, responsable local).

Cette caractéristique des relations professionnelles entre le particulier employeur et son salarié, à la fois bilatérales et basées sur la confiance, peut être rapprochée de ce qu'on peut observer dans les très petites entreprises, où les relations patron / salarié sont souvent décrites dans des termes proches (Lepley, 2001 ; Dufour et Hege, 2006 ; Farvaque et Lefebvre, 2009).

¹⁵³ Cf. Encadré 1.11 page 127.

Tout comme dans ces très petites structures, l'intermédiation entre les employeurs et les salariés, au travers des textes de droit jugés « rigides » ou au travers de l'intervention syndicale, est perçue avec méfiance : on préfère « s'arranger ». Néanmoins les supports collectifs sont plus ou moins connus et peuvent être réactivés par exemple au moment d'un conflit, où la référence aux règles juridiques et conventionnelles est plus facilement envisagée.

c. Une légitimité basée sur un registre de justification de la « liberté » et de l'« autonomie »

Si les textes conventionnels et les organisations professionnelles demeurent mal connus des salariés comme des employeurs, des initiatives nombreuses sont prises par les organisations syndicales et employeurs pour améliorer cette connaissance, pour rendre accessible la formation, etc. Certaines organisations syndicales mettent en place des lieux permanence et d'information à destination des salariés du particulier employeur. La Fepem, principale organisation représentative des particuliers employeurs, a créé des « Relais Particulier Emploi », dont le déploiement sur les territoires est en cours. Ces relais visent à accompagner, informer, et conseiller les particuliers employeurs et sont aussi explicitement des lieux ressources pour les salariés, plus particulièrement concernant l'accès à la formation et la connaissance des dispositifs de reconnaissance de l'expérience professionnelle (VAE par exemple)¹⁵⁴. Des documents d'information sur ces différents dispositifs sont produits par la branche afin de promouvoir leur appropriation par les particuliers employeurs comme par les salariés. Il s'agit ainsi davantage d'équiper ces acteurs afin de les aider à gérer cette relation bilatérale que d'ajouter des dispositifs contraignants. En effet, la liberté et l'autonomie de chacune des parties, leur « responsabilité » (Fepem, 2008b : 37) ainsi que la souplesse de la relation d'emploi, sont des éléments qui constituent le socle de la légitimité du secteur.

« Parce qu'il permet à l'employeur d'adapter sa demande d'emploi familial à son rythme de vie et qu'il lui donne la possibilité de bénéficier des meilleurs services possibles par le biais de la formation, parce qu'il offre une sécurité au salarié et une souplesse d'organisation pour son activité, le modèle du particulier-employeur constitue le modèle de flexicurité français le plus abouti, le plus moderne et le plus efficace » (Fepem, 2008b : 49).

L'autonomie est également mise en avant dans les discours des salariés. Thierry Ribault notait ainsi, toujours au sujet de la convention « industrielle » : « Il s'agit d'autre part d'un appel à rompre l'isolement dans lequel les salariés se sentent, en créant des collectifs de travail. Sur ce point, on constate tout de même une discordance entre, d'un côté, les salariés,

¹⁵⁴ Source : Fepem, site internet : <http://www.fepem.fr> (consulté le 4 octobre 2012).

en prestataires et/ou mandataires, qui veulent plus de collectifs et ceux en gré à gré, qui préfèrent préserver leur autonomie » (Ribault, 2008 : 109).

« C'est : j'organise mon temps de travail comme je le veux. Et je travaille avec qui je veux. Ça c'est un élément très important, je travaille avec qui je veux. Très très important » (Organisation syndicale, branche des salariés du particulier employeur, négociateur CCN).

La liberté théorique dont il est question ici peut être interrogée ou nuancée, notamment au regard de l'inégalité du statut social et des ressources qui existent le plus souvent entre le particulier employeur et la salariée, tout au moins au sein des services non destinés aux personnes fragiles¹⁵⁵. L'emploi dans les services à la personne peut correspondre, pour une partie des salariées, à un choix contraint par les nécessités économiques. Dans ce contexte, les dispositifs d'équipement des particuliers employeurs et des salariés suffisent-ils à assurer une forme de garantie collective des protections négociées au niveau de la branche ?

d. Une tension entre les relations professionnelles, collectives, et la relation d'emploi direct interpersonnelle ?

Pour résumer, les relations professionnelles dans l'emploi direct se basent sur un triple registre interpersonnel (il n'y a pas de tiers dans les rapports entre l'employeur et le salarié), domestique (au sens où les relations sont basées sur le registre de la confiance, voire sur celui des relations amicales ou familiales, qui relève davantage du monde domestique que du monde juridique) et enfin de la liberté individuelle. On peut faire l'hypothèse qu'il existe potentiellement une tension entre d'un côté ces trois registres et de l'autre le registre collectif et encadrant de la norme construite dans le cadre de la branche. Ou, pour le dire d'une façon différente, « [la] reconnaissance [de la liberté syndicale et du droit à la négociation collective] est-elle suffisante lorsque le caractère fictif de la collectivité des travailleurs ne peut faire oublier l'absence effective d'action collective traduisant en actes les mots d'une reconnaissance théorique et les maux des travailleurs ? En effet, l'appartenance à une collectivité de travail, si elle n'est pas une condition de reconnaissance de droits collectifs, n'en constitue-t-elle pas cependant une condition d'exercice ? » (Laforge, 2003 : 481).

Dès lors, une des questions qui se posent concernant la qualité des emplois de la branche du particulier employeur peut être formulée ainsi : dans quelle mesure la convention collective et les accords collectifs servent-ils de cadre dans la négociation interindividuelle

¹⁵⁵ La demande de services à domicile lorsque le particulier employeur a moins de 65 ans, le plus souvent donc pour des services de ménage, reste très fortement concentrée dans les déciles de revenu les plus élevés (Marbot, 2008b ; Devetter *et al.*, 2011a). Au contraire, les salariées appartiennent souvent à des ménages des déciles inférieurs (cf. partie 2).

entre un particulier employeur et son salarié ? Les règles négociées dans le cadre de la branche sont-elles effectivement structurantes dans la construction concrète des caractéristiques des emplois ? L'analyse de la qualité des emplois ne devra donc pas être seulement celle de la qualité moyenne de l'emploi, mais aussi celle de la disparité des situations. La qualité des emplois dans la branche des salariés du particulier employeur est-elle moins homogène que dans la branche « organisée » de l'aide à domicile ?

3.3. Des problématiques spécifiques à la branche de l'aide à domicile

Les problématiques dans la branche de l'aide à domicile sont très différentes. Elles sont davantage liées à l'appartenance de ces professions au domaine social et médico-social, qui implique des spécificités dans les relations professionnelles. En premier lieu, les registres d'action dans ces métiers sont fortement imprégnés de la finalité sociale de l'activité. Comme dans d'autres activités associatives, l'action syndicale doit s'adapter à ces caractéristiques, *a priori* peu favorables aux revendications collectives (3.3.1). Ensuite, ces activités faisant l'objet d'un financement public important, des règles spécifiques existent quant à la négociation des conventions et accords collectifs, sur laquelle l'État a un droit de regard (3.3.2). La négociation de la convention collective de branche est alors analysée au regard de cette spécificité (3.3.3). Les différentes interactions entre action publique et relations professionnelles sont présentées en conclusion (3.3.4).

3.3.1. La complexité du syndicalisme dans le domaine social et associatif

Un certain nombre d'éléments caractéristiques de l'activité professionnelle des salariées des associations d'aide à domicile, déjà évoqués ci-dessus, rendent peu propice la mobilisation collective : travailleuses isolées, statut d'emploi fragile et importance du temps partiel (Avril, 2009). S'y ajoute une caractéristique des salariées du domaine social et associatif : l'importance de la dimension de l'aide aux autres, du *care*, dans l'engagement professionnel de ces salariées. On a vu en effet au chapitre 1 que les professions d'aide à domicile s'étaient construites en partie autour d'une convention « civique », liée à l'objet même de leur activité. C'est ce que Thierry Ribault (2008), cherchant à identifier les différents registres de professionnalité mobilisés dans l'aide à domicile, qualifie de conventions de professionnalité vocationnelle, basée sur « l'amour du métier », et « éthique », basée sur « l'amour de la personne ». Il précise ainsi : « Les salariées s'identifient assez

facilement à la logique vocationnelle à la fois pour des raisons liées à leur volonté personnelle d'être autonomes dans leur travail, mais aussi pour des raisons qu'ils maîtrisent moins, notamment celles liées à l'absence de collectif de travail, aux difficultés (ou à l'ignorance) d'accès à la formation. Le discours vocationnel peut ainsi jouer chez les salariés comme une manière de délimiter une zone de repli face aux défaillances de l'organisation ou de la régulation ou face aux difficultés qu'ils rencontrent à faire respecter leurs droits et à faire valoir leur besoin de reconnaissance » (Ribault, 2008 : 107). Du côté des employeurs, cette convention de professionnalité est également très souvent mobilisée, quel que soit d'ailleurs le statut de l'organisation (publique, privée lucrative, associative). Elle conduit à mettre en avant les « qualités humaines et comportementales fondées sur l'expérience personnelle du salarié » (*ibid.* : 108), et, souvent à les naturaliser. La convention de professionnalité « éthique » fait plutôt référence à la capacité de compassion vis-à-vis des personnes aidées et au sentiment d'utilité du travail réalisé, pour les personnes aidées et pour la société dans une perspective plus collective. L'auteur illustre cette convention par les propos d'une salariée : « Le prix qu'on nous paie ne vaut pas le travail que l'on fait, donc quelque part il faut de l'humanité pour pouvoir faire ce travail » (*ibid.* : 108).

Les conventions de professionnalité dans l'aide à domicile sont multiples, mais cette double spécificité, éthique et vocationnelle, est très présente dans le discours des salariées, et également des employeurs. L'amour des personnes et du métier, et surtout le « don de soi » étant au cœur de ce qui est attendu d'une « bonne professionnelle », ces conventions, largement partagées, agissent d'une certaine manière comme un frein à la revendication collective de meilleures rémunérations et/ou conditions d'exercice pour ces travailleuses.

« c'est un secteur, déjà par nature, les gens qui y sont ils sont là pour aider les personnes... Et donc voilà... faire grève, pour eux, c'est très difficile : "oh, je vais pas aider cette personne-là, elle est dans le besoin, etc. ", il y a ce côté social qui est très ancré chez la plupart des salariés du secteur... Et c'est vrai que... ils acceptent beaucoup plus de subir sans crier... Et puis, "ces personnes que j'aide c'est pire que moi... ", voilà, on se console comme ça. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« Je vais vous dire très franchement ce que je pense, c'est que pour trouver les pires employeurs, faut venir chez moi [dans une association d'aide à domicile]. Il n'y a pas pire que chez nous... C'est ce qu'il y a de plus pourri parce que ça fonctionne sur la charité, sur l'affectif. (...) On fait appel à l'affectif en permanence : mais enfin, vous n'allez pas la laisser toute seule... Mais j'ai de l'essence à mettre dans ma voiture pour lui porter sa soupe. Bah ça fait rien, votre mari travaille, il a des sous... Le nombre de nanas qui bossent, gratuitement, qui dépensent, et qui font bosser leurs compagnons pour aller assister des gens pendant le week-end et tout ça... Ben tiens ! » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Comme l'indique Gilles Rivet au sujet du dialogue social dans les organisations d'économie sociale, si la présence de multiples petites structures explique en partie la faiblesse des instances représentatives du personnel (IRP), « c'est davantage le degré d'engagement des salariés (réel ou attendu) qui semble le plus préjudiciable aux pratiques effectives de dialogue social dans les organisations d'économie sociale, les grandes mutuelles mises à part » (Rivet, 2012 : 82). L'auteur nuance néanmoins ce constat vis-à-vis des grosses structures associatives du domaine social et médico-social, pour lesquelles « l'institutionnalisation ancienne de ce secteur dans une mission de service public déléguée par l'État et les collectivités territoriales pourrait conduire à un affaiblissement de l'engagement au service de différentes catégories de valeurs, affaiblissement plutôt favorable à l'installation des IRP » (*ibid.* : 86). D'autre part, la convention civique n'est pas la seule sur laquelle se sont bâties les professions d'aide à domicile. On a vu dans le premier chapitre qu'elles se sont construites autour d'une pluralité de conventions. La dimension civique tient une place importante, puisqu'elle est à l'origine de la naissance de ces activités. Néanmoins, au fil de la professionnalisation (au sens du passage du bénévolat à l'emploi salarié), une convention d'ordre « industriel » est venue s'ajouter à la convention civique (et entre parfois en tension avec elle), au travers notamment de la mise en place des qualifications professionnelles et de leur reconnaissance dans les conventions collectives de branche.

Le contexte peu favorable au développement de la mobilisation collective ne signifie pas que celle-ci soit inexistante. À un échelon local, Christelle Avril (2009) décrit par exemple une mobilisation collective dans une association d'aide à domicile lors de la mise en place par la direction d'un système de pointage téléphonique qui venait remettre en question leurs pratiques professionnelles et leurs relations de travail. D'autre part, les circulaires internes d'un certain nombre de syndicats font état des manifestations organisées avec ces salariées pour faire entendre leurs revendications.

Enfin, si l'identité professionnelle des salariées est bâtie en partie sur l'objet social de l'activité, c'est également le cas des employeurs : associatifs, ceux-ci ne sont pas des employeurs « comme les autres » (Hély, 2011). Ils se sont construits sur des valeurs militantes d'entraide et assoient leur légitimité sur l'objectif de « produire autrement » et sur l'absence de lucrativité, qui les distinguent des entreprises privées classiques. Si ces spécificités entraînent une certaine difficulté à assumer la fonction d'employeur (Puissant, 2010), ils ont historiquement contribué, en relation avec les pouvoirs publics, à la reconnaissance des professions de l'aide à domicile et à la montée en qualification. Le dialogue social ne peut y

être le même que dans ces entreprises où l'antagonisme des intérêts entre l'employeur et les salariés est plus évident.

Le secteur étant fortement tributaire des financements publics, les représentants d'employeurs et des salariés, à l'échelon national, portent ponctuellement des revendications communes face aux pouvoirs publics. Ce fut le cas par exemple en avril 2008, lorsque l'USB-Domicile et les organisations syndicales ont interpellé le ministre du Travail pour l'alerter sur la faiblesse de l'évolution de l'enveloppe salariale accordée à la branche¹⁵⁶. En effet, face à la forte interaction de l'action publique dans la branche de l'aide à domicile, organisations salariées et employeurs s'unissent parfois pour chercher à peser sur les décisions publiques qui encadrent les négociations. C'est cette interaction qui est analysée dans le point suivant.

3.3.2. Les interactions de l'action publique dans les relations professionnelles

a. Les accords et conventions collectives de branche sont soumis à la procédure d'agrément par le ministère en charge de l'action sociale...

Comme l'indique l'encadré suivant (Encadré 2.4), la procédure d'agrément se distingue de la procédure *d'extension* des conventions et accords collectifs de branche. La procédure d'extension par le ministère du Travail consiste à rendre obligatoire l'application d'un texte (convention collective, accord collectif) à l'ensemble des entreprises et des salariés rattachés au champ d'application du texte. La procédure d'agrément concerne uniquement les conventions collectives et accords applicables aux salariés des établissements et services sociaux et médico-sociaux à but non lucratif, et dont les dépenses de fonctionnement sont supportées en tout ou partie par des personnes morales de droit public ou des organismes de sécurité sociale. Nécessaire à l'application des textes, elle précède la procédure d'extension.

Encadré 2.4. La procédure d'agrément des conventions et accords collectifs dans le secteur social et médico-social

Une des spécificités des relations professionnelles dans le secteur social et médico-social à but non lucratif est leur encadrement par l'État au moyen de la procédure d'agrément des conventions collectives par le ministère en charge de l'action sociale (UNIOPSS, 2008, 2012). C'est la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales qui a introduit le mécanisme d'agrément des conventions et accords collectifs pour les organismes privés à but non lucratif intervenant dans le champ social, médico-social et sanitaire. Il est aujourd'hui limité au seul secteur social et médico-social⁽¹⁾. Cela ouvre droit à l'opposabilité aux autorités de tarification, et à une prise en charge financière.

¹⁵⁶ Source : Rapport d'activité UNA, 2008.

L'aide à domicile étant à la fois financée par les pouvoirs publics dans le cadre des politiques sociales, et reconnue comme faisant partie du champ social et médico-social, elle entre dans le cadre de l'article L. 314-6 du Code de l'action sociale et des familles (souligné par nous) :

« Les conventions collectives de travail, conventions d'entreprise ou d'établissement et accords de retraite applicables aux salariés des établissements et services sociaux et médico-sociaux à but non lucratif dont les dépenses de fonctionnement sont, en vertu de dispositions législatives ou réglementaires, supportées, en tout ou partie, directement ou indirectement, soit par des personnes morales de droit public, soit par des organismes de sécurité sociale, ne prennent effet qu'après agrément donné par le ministre compétent après avis d'une commission où sont représentés des élus locaux et dans des conditions fixées par voie réglementaire. Ces conventions ou accords s'imposent aux autorités compétentes en matière de tarification, à l'exception des conventions collectives de travail et conventions d'entreprise ou d'établissement applicables au personnel des établissements assurant l'hébergement des personnes âgées et ayant signé un contrat pluriannuel mentionné à l'article L. 313-11 ou une convention pluriannuelle mentionnée à l'article L. 313-12.

Les ministres chargés de la sécurité sociale et de l'action sociale établissent annuellement, avant le 1er mars de l'année en cours, un rapport relatif aux agréments des conventions et accords mentionnés à l'alinéa précédent, pour l'année écoulée, et aux orientations en matière d'agrément des accords pour l'année en cours. Ils fixent, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État, les paramètres d'évolution de la masse salariale pour l'année en cours, liés notamment à la diversité des financeurs et aux modalités de prise en charge des personnes, qui sont opposables aux parties négociant les conventions susmentionnées.

Ce rapport est transmis au Parlement, au comité des finances locales et aux partenaires sociaux concernés selon des modalités fixées par décret. ».

(1) « Depuis 2008, les organismes gérant des établissements de santé au sens du code de la santé publique ne sont plus soumis au régime d'agrément pour ces établissements » (Uniopss, 2012 : 2)

Cette procédure d'agrément encadre fortement les négociations dans la branche de l'aide à domicile.

« La commission nationale d'agrément elle existe parce que notre activité est largement financée par les finances publiques. Donc eux ils vérifient, donc des fois ils peuvent trouver qu'on a donné trop. On est trop généreux... c'est jamais bien gras ce qu'on lâche mais enfin bon... ça nous est arrivé sur la modulation de temps de travail. Il a fallu recommencer la négociation. (...) Pour la modulation du temps de travail il faut qu'il y ait des compensations, et on avait mis en place un système où la DGAS trouvait que nos compensations étaient trop généreuses. Donc il a fallu réviser le texte à la base. Je peux vous dire que ça, c'est particulièrement pénible... Pour les deux côtés, parce qu'on était tombé d'accord. Donc on avait le sentiment que, voilà... Et là il a fallu déséquilibrer le texte en défaveur des salariés. » (Organisation employeur, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« - Le dialogue social semble très encadré par cette question des financements...

Il est clair qu'on n'en sort pas. C'est-à-dire qu'une réelle négociation, on ne l'a jamais... On est toujours... Je prends l'exemple de la dernière classification qui a été mise en place, en mars 2003, on avait anticipé le refus de la tutelle en prévoyant une classification qui se mettrait en place sur trois années successives, en graduation, parce qu'on savait très bien qu'obtenir sur une année, une augmentation de 20 %, c'était pas possible, alors que c'était juste remettre les premiers coefficients 10 % au-dessus du Smic, à l'époque... Et quasiment aujourd'hui, on en est aux premiers coefficients qui sont de nouveau presque atteints, avec les revalorisations... Donc déjà là, on avait un petit peu anticipé les restrictions que nous imposerait la tutelle... » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

L'exemple de cet accord de 2002 sur l'emploi et les qualifications est très révélateur de cette emprise des pouvoirs publics et du pouvoir politique sur les négociations :

« Il y a eu aussi des grosses bagarres autour des classifications, qui sont tombées au moment du changement législatif de représentants au parlement, etc., puisque c'était les législatives de 2002, donc on a négocié dans la rapidité, et qu'il fallait se bagarrer, parce que, voilà, il ne faut pas rêver, c'était le gouvernement de gauche encore à l'heure actuelle, et que [la droite allait passer]. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

L'agrément par le ministère est accordé *en aval* : une fois les négociations terminées, les partenaires sociaux présentent le texte signé au ministère afin d'obtenir cet agrément. Cependant, depuis 2006¹⁵⁷, des paramètres d'évolution des salaires sont fixés *en amont* par le ministère : les partenaires sociaux doivent négocier en respectant ce plafond, sous peine de ne pas obtenir l'agrément de l'accord ou de la convention collective : dans ce cas, « l'agrément n'est plus que la dernière étape du processus de validation des accords collectifs » (Uniopss, 2012 : 4).

b. ... qui rend « opposable » aux financeurs ces conventions et accords collectifs

L'encadrement des négociations de branche par l'État *via* la procédure d'agrément a pour pendant que « ces conventions ou accords s'imposent aux autorités compétentes en matière de tarification »¹⁵⁸. Concernant l'APA, l'article R232-9 du Code de l'action sociale et des familles précise que « pour la détermination du plan d'aide, la valorisation des heures d'aide ménagère est opérée en tenant compte des dispositions régissant, selon les cas, les statuts publics ou les conventions collectives et accords de travail applicables aux salariés de la branche de l'aide à domicile agréés au titre de l'article L. 314-6 ou encore de celles relatives à la convention collective nationale des salariés du particulier employeur ».

L'agrément a été instauré afin que les pouvoirs publics aient un droit de regard sur les dispositions conventionnelles et leur coût, financé en grande partie par des financements publics, et permet de garantir aux organismes appliquant les conventions collectives les financements nécessaires à leur mise en œuvre. Cette opposabilité budgétaire s'est néanmoins progressivement trouvée limitée dans les faits. Au niveau national, les enveloppes d'évolution salariale fixées par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) ont été à plusieurs reprises jugées insuffisantes par les organisations employeurs comme salariées pour couvrir les frais liés à l'application de la convention collective. À titre d'exemple, l'UNA indique

¹⁵⁷ Décret n°2005-1758 du 29 décembre 2005.

¹⁵⁸ L. 314-6 du Code de l'action sociale et des familles (cf. Encadré 2.4).

dans sa contribution à la conférence sociale de 2012 : « Depuis 2010, les taux d'augmentation, trop faibles, de la masse salariale qui nous ont été donnés lors des conférences salariales des 17 février 2010, 3 février 2011, et le 30 janvier 2012 n'ont permis aucune revalorisation de la valeur du point, compte tenu du GVT constaté dans notre branche (enveloppe accordée de 0,8 % alors que le GVT est de 0,94 % pour 2012) »¹⁵⁹. Au niveau local, les associations constatent souvent un décalage entre le coût de l'application des conventions collectives et le tarif qui leur est remboursé par certains Conseils généraux (Devetter *et al.*, 2008), allant parfois jusqu'à remettre en question la survie même de ces organisations associatives¹⁶⁰. Comme le souligne Matthieu Hély, « cette question, en apparence purement technique, de l'opposabilité des conventions collectives dans le secteur social et médico-social risque fort de transformer les salariés associatifs en véritable "variable d'ajustement des politiques publiques" » (Hély, 2011 : 11).

Enfin, cette question doit également être mise en perspective avec l'évolution de la législation qui a eu lieu en 2005, où un droit d'option entre agrément qualité et autorisation a été instauré. Toutes les organisations prestataires de services d'aide à domicile auprès de personnes fragilisées ne sont donc plus soumises à autorisation depuis 2005, ce qui a deux conséquences. Les associations agréées qualité et non tarifées par le Conseil général sont soumises, au même titre que les associations autorisées, aux accords collectifs agréés et étendus par les différents ministères. À l'inverse, les Conseils généraux financent aussi des organismes prestataires privés lucratifs qui ne sont pas soumis à ces textes (quasiment aucun accord de branche ne s'appliquant pour l'instant à ces salariées).

c. Quelle liberté de négociation dans ce contexte ?

Cet encadrement rend la négociation de branche particulièrement limitée. Les organisations syndicales ont parfois le sentiment d'une inutilité du dialogue social dans ces conditions, voire d'un simulacre de négociation, puisque l'acteur qui décide effectivement n'est pas l'USB-Domicile, qui négocie avec eux, mais le ministère, avec qui ils n'ont pas de réel lien, institué, de négociation.

¹⁵⁹ Source : UNA, « Contribution à la conférence sociale 2012 » (disponible sur le site de l'UNA, consulté le 23 septembre 2012 : <http://www.una.fr/3885-17300-DA/contribution-una-a-la-conference-sociale-2012.html>). Le GVT (glissement vieillesse technicité) désigne la progression de la masse salariale à effectif constant, liée à l'application des règles conventionnelles, par exemple d'évolution salariale en fonction de l'ancienneté.

¹⁶⁰ En témoignent les fermetures d'organisations d'aide à domicile qui se sont multipliées au cours des dernières années.

« - Mais c'est négocié [la convention collective de la BAD] entre syndicats de salariés et organisations patronales...

- Non, c'est dans la théorie que ça se négocie comme ça. La pratique, c'est que les employeurs ils nous disent c'est comme ça, et c'est pas autrement. Non non, ce n'est pas des négociations libres. C'est clair.

- C'est spécifique au secteur ?

- C'est spécifique aux secteurs qui sont encadrés financièrement, ça oui, bien sûr. (...) En tout cas nous, pour notre secteur, on est sur un secteur qui est strictement encadré par les agréments (...)

Que répondent les employeurs à vos arguments ?

- Rien. Ils ne disent rien. Nous on nous dit : il faut que... Le seul argument qui nous est donné c'est : il faut que cette convention collective soit agréée. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Les organisations syndicales ont ainsi parfois le sentiment d'être instrumentalisées, par les pouvoirs publics ou par les employeurs, et de n'avoir d'autre choix que d'entériner des décisions prises ailleurs, la place laissée à la négociation étant non pas inexistante, mais fortement encadrée.

« Mais en tout cas les syndicats en souffrent beaucoup [de cet encadrement des pouvoirs publics]... Parce qu'on a l'impression qu'on ne sert à rien. On l'a dit ce matin en plus¹⁶¹. Moi je l'ai dit : je me demande ce qu'on vient faire là. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« C'est vrai que le texte [de la convention collective de branche] au départ il était un peu sec, on l'a beaucoup enrichi, amélioré, bon heu... ça correspondait à une option stratégique volontaire de notre part du côté employeur. Donc il peut y avoir une perception pas très positive de ça. » (Organisation employeur, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

3.3.3. La convention collective de branche comme résultat de ces négociations « encadrées » par la régulation publique

La négociation autour de la convention collective de branche, et les raisons invoquées quant à sa signature ou à sa non signature par les partenaires sociaux, peut être analysée au regard de cet encadrement par les pouvoirs publics.

Interrogés avant la signature de la convention collective de branche en mai 2010, les partenaires sociaux faisaient part de la difficulté de négocier un texte tout en anticipant un refus potentiel d'agrément par le ministère.

« - Après [la signature de la convention collective], il y aura la procédure d'agrément, puis d'extension ?

- Oui. Et après c'est une autre sorte de négociation parce que les négociations avec les pouvoirs publics sont parfois aussi difficiles que les négociations...

¹⁶¹ La personne interrogée avait assisté le matin même à la conférence salariale annuelle. Cette conférence rassemble chaque année les partenaires sociaux du secteur (syndicats, unions et fédérations d'employeurs et organisations syndicales de salariés représentatives), ainsi que les représentants des Présidents de Conseil général, des ministres compétents pour le secteur, des caisses de sécurité sociale ainsi que de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie. Elle a pour objectif de dresser un bilan de l'activité conventionnelle de l'année précédente et de fixer les perspectives, notamment l'évolution de l'enveloppe salariale, pour l'année suivante.

- Vous avez une possibilité de négocier avec les pouvoirs publics pour l'agrément ?
- Négocier... de discussion, oui... de discussion
- Donc ce n'est pas une décision purement [unilatérale]...
- C'est-à-dire que nous on leur a déjà donné, on les tient informés des textes, etc. Eux se gardent bien d'intervenir dans la négociation actuelle, donc du coup on leur dit "ben voilà... on négocie du mieux qu'on peut, mais si on veut des signatures de syndicats il faut quand même bien lâcher des choses". Attendez, c'est normal. Une unification ne peut pas se faire à coût constant, même si, honnêtement on n'est quand même pas très généreux. Mais il y a quelques avancées fortes, quand même... » (Organisation employeur, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« Ce qui pose le plus de problèmes et de difficultés c'est qu'on est dans un contexte très difficile, financièrement et socialement, et que donc nos employeurs ne sont pas comme, on va dire, dans un secteur strictement privé, lucratif, c'est que nous, nos accords, les accords que nous signons doivent obtenir un agrément, et pour être agréé, il faut que l'avis de la commission d'agrément soit favorable. Et là-dedans, il y a l'avis des financeurs. Donc si ça coûte trop cher, si par exemple nous, nous disons, à partir de cinq ans d'ancienneté, ça fait cinq jours de congés en plus, ça coûte. Donc ça coûte : les financeurs disent non. Donc tout ce qui coûte est supprimé. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

La convention collective de branche a été signée par l'ensemble des organisations employeur, et par la CFDT et l'UNSA du côté syndical en mai 2010 : les autres organisations syndicales ont refusé la signature (la CGT, la CFTC et FO ayant mobilisé leur droit d'opposition). Les arguments mobilisés pour justifier la signature ou la non signature révèlent la difficulté de négocier dans le cadre contraint imposé par la procédure d'agrément.

Du côté des arguments favorables à la signature, on trouve tout d'abord la volonté d'aboutir à une convention collective qui couvre tous les salariés des associations d'aide à domicile, y compris ceux des structures non adhérentes à une fédération, et qui puisse servir de base pour avancer plus loin par la suite.

« Nous notre volonté première, c'est bien d'affirmer qu'on cherche un début de statut, un fondement, un socle pour 300 000 salariés dans le secteur à peu près, et puis ensuite on verra pour faire évoluer les choses. Mais là ils ne pourront plus se réfugier derrière les différences. Maintenant on est sur le même texte. Et on part du même endroit. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« C'est pas définitif. Pour nous c'est clair. C'est le principe. Tout comme on a là, les accords de branche qui ont été dans le temps fait au fur et à mesure, à travers ça, on a essayé de les améliorer à nouveau. Pour nous, c'est clair, au niveau de notre organisation, c'est clair qu'une convention collective n'est que le début de ce qui va... Je dirais, c'est vraiment ce qui, c'est le texte fondateur, qui réunit, parce qu'on ne sait pas tout d'un seul coup, puisque ça se fait par étapes, d'accord de branche en accord de branche » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

S'ajoute à cette volonté de couvrir l'ensemble des salariés, celle de renforcer l'identité de la branche. Il s'agit ainsi de donner une vraie force et une consistance à la branche, ce qui se traduit aussi par le renforcement du champ professionnel de l'aide à domicile, en évitant qu'il se confonde avec – ou soit intégré à – d'autres champs. En d'autres termes, préserver la

différence entre professions de l'aide à domicile (finalité d'action sociale) et professions de services à la personne (finalité marchande ou de confort)¹⁶².

« On est au terme d'une négociation, c'est une évidence, c'est l'aboutissement de quelques années de négociation, ça n'a pas toujours été facile, c'est clair, on n'est pas arrivé à l'ensemble de nos revendications non plus, globalement, et je dirais qu'on a plus signé cet accord-là pour donner une force à la branche professionnelle, plutôt que pour les modalités qu'elle contient. Il y a eu un certain nombre d'avancées, mais il nous semblait important de conforter un petit peu, par notre signature, le dialogue social de la branche » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

« Et je dirais, quelque part, ça a été l'acte fondateur de notre inscription dans la négociation. De dire, donner un même statut au plus grand nombre de salariés, et puis éviter toute ingérence d'autres secteurs d'activités, parce que nous, de notre côté, on a fait le nécessaire en matière de professionnalisation, et je pense qu'il n'y a pas beaucoup de secteurs où on a tant fait en matière de professionnalisation pour les salariés. Et ça serait dommage, sous prétexte d'un *dumping* social que, voilà, on prive les gens d'un emploi décent. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Enfin, un certain nombre d'avancées sont mises en avant, concernant le financement du paritarisme et la mise en place d'une complémentaire santé par exemple. Au contraire, les non-signataires pointent les manques en termes de protections collectives, par exemple sur la compensation du travail de nuit, la réglementation du travail du dimanche, ou l'indemnisation des frais de trajet¹⁶³.

« Quand même : la CFE-CGC n'a pas signé, la CFTC n'a pas signé, FO n'a pas signé, la CGT n'a pas signé... Ça fait du monde qui n'a pas signé... C'est bien quand même que ça accroche quelque part... ça en dit long, quelque part, sur le nouveau statut social qui va être appliqué aux salariés pour qui cette convention est agréée. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

L'absence de négociation sur la grille de classification et de salaires a aussi été un élément d'inquiétude pour les organisations syndicales.

« Se mettre d'accord sur une grille de classification et sur des salaires et des éléments de salaire, bon... Dans une convention collective, c'est le point chaud. Alors donc dans la convention collective, c'est repris tel quel. Ça n'a pas été renégocié. Donc ça, c'était une critique de [nom de l'organisation] qui voulait qu'on négocie en même temps les classifications. Pourquoi ? D'abord parce qu'on estimait que c'était nécessaire, mais c'était aussi un positionnement tactique. On s'est dit, si on négocie une nouvelle convention collective, il faudra demander des moyens financiers supplémentaires. En général, quand on crée une convention collective, ça génère un surcoût. (...) tant qu'à demander une enveloppe, demandons la plus grosse et renégocions en même temps l'accord de classification. Parce que, si on ne négocie pas les classifications pendant la négociation sur la convention collective, quand on aura fini la convention collective, ce qui est le cas, là, depuis le 21 mai, c'est signé, par la CFDT et par l'UNSA, maintenant, on va s'attaquer aux classifications. On va demander une deuxième fois une nouvelle enveloppe ! Les pouvoirs publics vont dire bon, ça va comme ça... Ben oui, forcément... Tactiquement c'était pas très malin... Donc c'est pas demain la veille qu'on va revoir à la hausse la grille des classifications dans l'aide à domicile. » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

¹⁶² On retrouve les enjeux identifiés dans la section 2.

¹⁶³ Source : communiqués de presse des organisations syndicales non signataires.

La question de la gestion des temps a enfin constitué un point d'achoppement important, sur lequel les marges de manœuvre étaient faibles, en particulier concernant le travail de nuit et du dimanche, les temps d'astreinte, les temps d'intervention. La demande émanant des syndicats de fixer une durée minimale de temps d'intervention, de façon à limiter le morcellement du temps de travail, n'a pas été retenue. La raison invoquée par les représentants des employeurs était que ce ne sont pas les associations, mais les financeurs, qui fixent les durées d'intervention au travers des plans d'aide.

« Certaines organisations (...) souhaitaient qu'on prenne des engagements quantitatifs sur une durée minimale d'intervention. Sur le fait que l'intervention au domicile d'une personne dure au moins 1 heure. Donc au départ, leur position c'était 1 heure. Maintenant, c'est une ½ heure. Et nous en tant qu'employeur on leur dit "écoutez on comprend bien votre problème, mais la difficulté pour nous, c'est que les plans d'aide et la durée d'intervention de l'aide à domicile c'est pas nous qui les fixons... Pour les personnes âgées dépendantes, c'est les équipes médico-sociales du Conseil Général qui fixent ça. Donc ça ne dépend pas de nous !" (...) Donc, on leur a dit c'est un vrai problème, mais c'est pas dans la convention qu'on va trouver une solution. C'est plutôt dans les négociations sur le financement, auprès des financeurs, des pouvoirs publics ... des conseils généraux, etc. ... c'est avec eux qui faut discuter de ça parce que la solution ne dépend pas de nous employeurs. Et ça ça été euh ... ce point là a été ressenti comme un point de crispation très très fort de la part des salariés, ça c'est sûr. » (Organisation employeur, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

Au final, le texte signé évoque la question de la durée minimale d'intervention sans la chiffrer, et renvoie à la négociation locale : « La durée minimale de l'intervention doit permettre la faisabilité de celle-ci afin d'assurer, dans le respect des recommandations officielles en matière de bientraitance, aux usagers une qualité de services et aux salariés de bonnes conditions de travail. La question de la durée minimale d'intervention fait l'objet d'une consultation du comité d'entreprise ou à défaut des délégués du personnel, s'ils existent, au moins une fois par an. » (Convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, page 99).

3.3.4. Conclusion : différentes formes d'intervention publique dans le champ des services à la personne

Un trait marquant dans le champ des relations professionnelles dans les services à la personne est l'importance des liens et des interactions entre l'action publique et le dialogue social sectoriel. Ces liens se retrouvent aussi bien en ce qui concerne la définition des délimitations des différents champs conventionnels que dans la négociation des dispositions conventionnelles elles-mêmes. Le rôle de l'action publique dans les relations professionnelles peut être direct ou indirect. Dans le cas des services à la personne, le soutien à la constitution d'une nouvelle branche professionnelle, l'encadrement financier des négociations dans l'aide

à domicile, les procédures d'agrément et d'extension représentent des formes d'interaction directes. D'autres interactions sont plus indirectes. Elles relèvent plus généralement des politiques économiques, d'emploi, et des politiques sociales, qui se répercutent sur la configuration des relations sociales¹⁶⁴ (par exemple, impacts du regroupement d'activités initié par le « plan Borloo » sur la reconfiguration des différents champs conventionnels).

La présence d'interactions de l'action publique dans les négociations professionnelles n'est évidemment pas spécifique au champ des services à la personne. Elle a fait l'objet d'analyses plus globales (Reynaud, 1980 ; Tallard, 2004 ; Verdier, 2008). L'État intervient toujours, de manière plus ou moins directe, dans les négociations collectives. Il intervient en particulier dans les négociations interprofessionnelles, mais aussi, dans une certaine mesure, dans les négociations de branche. En premier lieu, c'est lui qui en définit les règles, et qui participe à la construction des acteurs collectifs légitimes pour négocier (Serverin, 2002). Plus directement, l'action publique joue souvent un rôle de stimulation et d'accompagnement à la négociation collective, pouvant aller de la simple incitation à négocier jusqu'à la prise d'engagements publics pour débloquer une négociation, voire jusqu'à la menace d'une intervention directe en cas d'échec des négociateurs (Freyssinet, 2010 : 34). Enfin, l'État décide de l'extension des accords signés par les partenaires sociaux.

Le cas des services à la personne illustre bien cette superposition de l'action étatique et de celle des partenaires sociaux. Nous proposons d'étudier les différentes interactions au travers d'une grille d'analyse articulée autour de trois formes d'interaction des pouvoirs publics dans les relations professionnelles au sein des services à la personne : les actions « déstabilisatrices », « facilitatrices » et « encadrantes » :

- « déstabilisatrice » lorsque la politique économique (étroitement liée ici à la politique sociale) vient remettre en question l'organisation « historique » d'un champ d'activité. Même si les questions relatives aux délimitations des champs conventionnels n'étaient pas nouvelles dans le secteur, nous avons pu constater l'effet déstabilisateur, pour les deux branches historiques en place (et sans doute de manière plus marquée encore pour la branche de l'aide à domicile), de la politique publique de développement des services à la personne.

¹⁶⁴ Elles nécessitent de « décentrer le regard à l'égard des seules régulations du travail pour tenir compte de la construction de l'identité économique du secteur et des régulations qui y sont associées » (Dressen et Mias, 2008).

- « facilitatrice » lorsque les pouvoirs publics interviennent directement pour faciliter la création d'une branche professionnelle (des entreprises de services à la personne) et instaure la légitimité de nouveaux acteurs.
- « encadrante » enfin, lorsque les négociations sociales dans la branche de l'aide à domicile sont soumises, pour être applicables, à l'accord des ministères. Nous avons évoqué rapidement les procédures d'extension, mais c'est surtout la procédure d'agrément qui fixe un encadrement strict des négociations par les pouvoirs publics, tout en étant la contrepartie de la garantie du financement public. Les négociations de branche ne pouvant être autonomes dans un secteur directement soumis aux financements publics, l'entrée en jeu de ce troisième acteur, l'État, semble aussi ambiguë qu'indispensable. Ambiguë au sens où, comme le décrit Mathieu Hély (2009), les négociateurs autour de la table ne sont pas tout à fait les décideurs, et les décideurs-financeurs, non soumis aux négociations, peuvent donner l'impression de reporter leurs propres contraintes sur les partenaires sociaux et par suite sur les professionnels du secteur. Indispensable également, au sens où ce fonctionnement a été mis en place de manière à anticiper les conséquences de l'évolution des coûts salariaux sur les budgets publics, et où il vise à garantir le financement effectif de ce coût aux organisations associatives. Ces questions, à la fois organisationnelles, financières et politiques, sont au cœur de la construction de la qualité de l'emploi.

Conclusion

L'objet de ce chapitre était de retracer les grandes lignes de la structuration des relations professionnelles dans les services à la personne. Nous avons dans un premier temps montré sur quels critères structurants les trois branches professionnelles du champ des services à la personne avaient légitimé leur existence et leurs frontières avec les autres branches professionnelles. Ces critères et les justifications mises en avant par les acteurs des relations professionnelles autour des frontières des champs conventionnels sont révélateurs des identités propres à chaque branche, qui construisent au fil du temps une vision particulière des emplois qu'elles encadrent. Nous avons ensuite identifié des enjeux en termes de dialogue social et d'impact sur la construction de la qualité des emplois. Si certaines spécificités du travail aux domiciles de particuliers, liées notamment à l'isolement des salariées et à

l'éclatement des lieux de travail, sont communes aux différentes branches, celles-ci sont aussi porteuses d'enjeux structurants qui s'avèrent très différents.

Dans la branche des salariés du particulier employeur, on observe une difficulté à rendre effectifs les textes négociés au niveau de la branche, en raison de leur méconnaissance par les employeurs comme par les salariées. Cela s'explique par l'isolement des salariées et des employeurs, dont les relations sont de manière générale bilatérales et basées sur la confiance (registre domestique). Par ailleurs, l'autonomie et la liberté permises par ce statut sont souvent mises en avant par les acteurs collectifs de la branche, notamment du côté employeurs (registre issu du monde « inspiré »). Il s'agira dans l'étude de la qualité de l'emploi dans cette branche de prendre la mesure de l'influence de ces caractéristiques, en termes notamment d'hétérogénéité des situations des salariées.

Dans l'aide à domicile, les conventions et accords collectifs sont véritablement structurants pour le secteur et fournissent un cadre collectif qui s'inscrit effectivement dans des pratiques. Cependant, le financement public massif de ces activités au titre de l'action sociale implique des règles contraignantes dans la *négociation*, où l'État joue un rôle majeur. De plus, si *l'effectivité* des textes collectifs n'est pas remise en cause par leur méconnaissance par les acteurs, elle peut être rendue difficile en raison des difficultés financières des associations, touchées par les restrictions budgétaires de leurs financeurs. La branche de l'aide à domicile ne s'est pas construite sur les mêmes registres d'action que la branche des salariés du particulier employeur : on retrouve ici la construction très différente des activités de l'aide à domicile et des employés de maison analysée au chapitre 1. L'aide à domicile s'est historiquement construite autour de deux conventions : *i.* une convention « industrielle-fordiste » au sens où les acteurs collectifs, soutenus par les pouvoirs publics, ont progressivement construit le salariat autour de qualifications et de grilles d'équivalence salariale autour de ces qualifications ; *ii.* une convention « civique », autour des registres vocationnels et éthiques décrits par Ribault (2008). En termes de qualité d'emploi, c'est alors moins l'hétérogénéité des situations qui sera notre point d'entrée dans la suite de la thèse que l'identification, dans un contexte contraint, des formes de qualité d'emploi et des registres de justification, issus des conventions que nous venons d'évoquer, sur lesquels elles reposent.

Conclusion de la première partie

La première partie de la thèse avait pour objet d'analyser la construction des professions d'aide à domicile et d'employée de maison à l'aune des régulations publiques et professionnelles. De ces développements, il ressort plusieurs enjeux clefs, qui forment le canevas de nos questionnements pour la suite de la thèse, centrée précisément sur la qualité des emplois et ses différentes formes. Ces enjeux sont résumés dans le tableau ci-dessous (Tableau 2.3).

Tableau 2.3. Représentation simplifiée des enjeux posés par les régulations professionnelles de branche en termes de construction de la qualité des emplois

Enjeux	Branche de l'aide à domicile	Branche des salariés de particuliers employeurs
En termes de négociation des accords de branche	Encadrement par les pouvoirs publics (procédure d'agrément ; financement des Conseils généraux)	Jusqu'à récemment, faible implication d'un certain nombre de syndicats dans la négociation (« cible » peu « stratégique ») ; difficulté à mobiliser la « base ».
En termes d'application des accords de branche	Financement problématique ; comportements de contournement de l'esprit des accords de branche	Salariés et employeurs isolés ; difficulté à mobiliser les ressources en termes de connaissance de la réglementation ; difficulté à vérifier l'effectivité des règles
En termes de qualité de l'emploi	Compromis entre les différentes dimensions de qualité d'emploi	Hétérogénéité des qualités d'emploi

Source : Auteur

D'abord, l'aide à domicile s'est effectivement construite en opposition aux employées de maison, aux « femmes de ménage ». On a montré dans le chapitre 1 que c'était vrai en termes de construction des professions et dans les régulations publiques qui les concernaient. Le chapitre 2 confirme que c'est vrai également dans le champ des relations professionnelles. Dans ce cadre, les aides à domicile mobilisent, dans la construction de leur branche professionnelle, des registres de justification basés sur la spécificité de leur activité (action sociale), de leur statut juridique et de leur finalité (associations à but non lucratif) pour se démarquer à la fois des entreprises et des particuliers employeurs. Néanmoins, l'impulsion politique visant à regrouper les différentes activités de services à la personne a eu pour effet de « brouiller » ces clivages. Dans quelle mesure une « ligne de démarcation » entre les aides à domicile et les employées de maison se retrouve-t-elle dans la qualité des emplois ? C'est une des questions que traite la deuxième partie de la thèse.

Ensuite, les enjeux en termes de qualité d'emploi dans les deux branches de l'aide à domicile et des salariés de particuliers employeurs apparaissent, à l'issue de notre analyse, assez différents. Dans la branche des salariés de particuliers employeurs se pose un problème central d'application concrète de la convention collective. Les employeurs comme les salariées sont isolés, ne connaissent pas toujours l'existence même de la convention collective. La base des relations est de nature plutôt bilatérale. L'enjeu en termes de qualité d'emploi est à rechercher, de ce fait, du côté de l'hétérogénéité des qualités d'emploi dans la branche. En d'autres termes, la branche des salariés du particulier employeur apporte-t-elle, comme les autres branches professionnelles, le cadre collectif qui fixe les règles de la relation d'emploi ? Les relations d'emploi se réalisant dans la négociation directe entre un salarié et son employeur, nous faisons l'hypothèse que le spectre des possibles en termes de qualité d'emploi sera relativement large. Dit simplement, au jeu des négociations bilatérales, certains salariés doivent s'en sortir très bien, d'autres moins.

Dans la branche de l'aide à domicile au contraire, la convention collective est beaucoup plus structurante. Son application est cependant rendue difficile par les contraintes de financement. Du côté des négociations, la branche est marquée par ses interactions avec les régulations publiques, et par ce que nous avons appelé « l'encadrement » des négociations collectives. Les marges de manœuvre pour les partenaires sociaux sont minces. Par conséquent, l'analyse en termes de qualité d'emploi nous semble devoir porter davantage sur les *compromis* qu'il s'agit de réaliser entre les différentes dimensions de qualité d'emploi, dans un contexte très contraint.

L'analyse de la qualité des emplois, menée dans la deuxième partie, part de ces hypothèses et de cette grille de lecture. Après avoir précisé la manière dont la notion de qualité d'emploi est utilisée, nous mobilisons deux enquêtes nationales afin d'apporter des éclairages statistiques et analytiques aux enjeux identifiés jusqu'ici, et notamment en termes d'hétérogénéité des caractéristiques des emplois de services à la personne et de compromis différenciés de qualité d'emploi.

Deuxième partie :

Les qualités des emplois dans les services à la
personne : des compromis différenciés

Introduction de la deuxième partie

La seconde partie de la thèse a pour objet d'analyser la qualité des emplois de services à la personne au prisme de la grille de lecture proposée dans la première partie. Celle-ci, centrée sur la construction historique des professions, des régulations publiques et des relations professionnelles, aboutit à l'identification d'enjeux différenciés selon les professions et les branches professionnelles et à la formulation d'un certain nombre d'hypothèses quant à la qualité des emplois. Il s'agit maintenant, à partir d'une analyse des statistiques nationales, d'en vérifier la pertinence empirique.

Pour ce faire, il s'agit dans un premier temps de définir la notion¹⁶⁵ de « qualité de l'emploi ». Celle-ci, portée par les institutions européennes, a connu un certain succès au début des années 2000, et se trouve régulièrement reprise dans les discours sur les services à la personne en France (aux côtés du terme tout aussi récurrent de « professionnalisation »). Un *baromètre de la professionnalisation et de la qualité de l'emploi* dans les services à la personne a par exemple été créé en 2010 à l'initiative de l'ANSP, à la suite de différentes remises en cause de la qualité des emplois de ce champ d'activité. Cependant, comme d'autres notions émergentes¹⁶⁶, la notion de qualité d'emploi demeure à notre sens parfois floue et en tout cas souvent indéfinie¹⁶⁷. Ce flou peut être perçu de deux façons complémentaires. Il peut être lié à l'absence de définition explicite ou au manque de transparence sur les choix effectués quant aux indicateurs choisis – et sur les conventions qui les sous-tendent. D'un autre côté, un « flou délibéré » peut être volontairement maintenu autour d'une notion sur laquelle il y a un accord relativement large quant à sa définition générale, mais dont l'efficacité pour l'action publique nécessite une certaine flexibilité (Gadrey, 2004). Quoiqu'il en soit, au-delà d'un accord largement partagé sur quelques principes de base de la qualité de l'emploi (multidimensionnalité, dimensions incontournables telles que la rémunération ou les conditions de travail), l'évaluation concrète de la qualité de

¹⁶⁵ Nous utiliserons le terme de notion et non de concept, ce qui, dans la tradition sociologique française, signifie que son contenu doit encore être affiné (cf. par exemple Delaunay, 2003 : 1862).

¹⁶⁶ Par exemple les travaux de Jean Gadrey (2004) montrent que la notion émergente d'utilité sociale pose des questionnements proches, notamment en termes de conventions mobilisées. Nous serons amenés à les mobiliser *infra* pour en tirer des analogies méthodologiques avec notre propre questionnement.

¹⁶⁷ Lorsqu'elle est définie, c'est, nous le verrons, au travers d'une série d'indicateurs qui contournent la difficulté de la définition en venant incarner la notion.

l'emploi repose sur des conventions qui diffèrent selon les acteurs et transparaissent au travers des indicateurs qu'ils proposent.

Le troisième chapitre propose donc une grille d'analyse de la notion de qualité d'emploi. Il aboutit à la présentation de la manière dont cette notion sera mobilisée dans le cadre de la thèse.

Les deux chapitres suivants sont consacrés à l'analyse des statistiques nationales, à partir de la grille de lecture du champ des services à la personne qui émerge de la première partie, et de l'approche de la qualité de l'emploi développée dans le troisième chapitre. Cette exploration statistique suit trois étapes.

Une première phase vise à situer les emplois de services à la personne dans l'ensemble des emplois en France. Il s'agit de comparer, sur un certain nombre de dimensions, les professions de ces services aux autres emplois salariés en général et au sous-ensemble des employées féminines en particulier. Cette démarche est complexe et repose sur différentes conventions, qui sont exposées sur un plan théorique au chapitre 3. Elles sont également précisées dans leurs aspects méthodologiques, c'est-à-dire dans la mobilisation concrète des données d'enquête et de ses conséquences sur l'interprétation des résultats. Chaque étape peut et doit être discutée. Mais cette démarche de comparaison nous semble nécessaire, car elle permet de montrer qu'une part importante des emplois de services à la personne s'écarte de manière significative de l'emploi typique en France. Pourtant, appliquée aux services à la personne, la comparaison au reste du salariat est souvent contestée. Les raisons mises en avant sont diverses : parce que ces emplois sont pour une partie des emplois secondaires par rapport à une activité principale ; parce que les femmes « choisissent » en partie de travailler à temps partiel ; ou encore parce que travailler dans le secteur social et pour une association implique un rapport différent au travail et à l'emploi, qui ne peut être comparé au reste de l'emploi en France. Si ces éléments méritent attention, ils ne sont pas à notre sens de nature à légitimer l'impossibilité de la comparaison avec le reste des emplois. Nous y revenons *infra*.

La deuxième étape de notre démarche est, puisque le champ est hétérogène, d'affiner l'analyse *au sein des services à la personne*. Il s'agit d'abord d'observer si l'hétérogénéité constatée au travers de la construction des professions et des relations professionnelles se retrouve dans la qualité des emplois aujourd'hui. Une fois vérifié que la profession et le type d'employeur (donc la branche professionnelle) demeurent structurants dans la qualité des emplois, nous examinons sur quelles dimensions s'opèrent les « ruptures » (qui peuvent être

floues et progressives, en « continuum ») entre les sous-groupes identifiés. Il s'agit moins de comparer « la » qualité de l'emploi des aides à domicile par rapport à celle des employées de maison, ou celle des salariées de particuliers employeurs par rapport à celles des salariées prestataires, pour évaluer si l'une est « meilleure » que l'autre, mais plutôt de mettre au jour les *compromis* qui fondent la qualité de l'emploi dans ces différentes configurations : peut-on esquisser différents types de compromis de qualité d'emploi, et selon quels critères ?

Ces compromis s'inscrivent dans les régulations publiques et professionnelles. Cette analyse fine de la configuration de la qualité des emplois sera réalisée au regard des enjeux identifiés dans les deux branches professionnelles. Ainsi, retrouve-t-on une forte hétérogénéité des situations chez les salariées de particuliers employeurs ? Les aides à domicile des associations sont-elles effectivement marquées par une moindre dispersion (notamment des salaires) ? Dans le contexte contraint qu'on a pu pointer au travers de l'encadrement par les pouvoirs publics financeurs, quels sont les compromis que l'on peut identifier entre les différentes dimensions de la qualité de l'emploi ? Sur quels registres de justifications, liés aux conventions de professionnalité repérées dans la première partie, s'appuient ces compromis ?

Ces deux premières étapes sont traitées dans le quatrième chapitre, à partir de l'Enquête emploi. Le cinquième chapitre poursuit l'analyse. Il mobilise principalement l'enquête « intervenants au domicile de personnes fragilisées » (IAD). Dans cette troisième étape, il s'agit de se concentrer sur un groupe professionnel du champ des services à la personne : les aides à domicile auprès de personnes fragilisées. Grâce à des données spécifiques à ce groupe de salariées, les constats esquissés dans le chapitre précédent sont affinés, et l'analyse sur les différentes dimensions de la qualité des emplois est approfondie. La distinction entre les professions (employées de maison / aides à domicile) disparaissant partiellement, et la perspective de la thèse privilégiant l'angle des relations professionnelles, l'analyse accorde une place prépondérante à la distinction des types d'employeurs, qui déterminent les conventions collectives auxquelles les salariées sont rattachées. Les distinctions selon les professions et selon les tâches effectuées sont néanmoins également mobilisées, le prisme de l'employeur n'étant pas le seul possible. Ce dernier chapitre, plus descriptif, aboutit à dresser les contours de différentes formes de qualité d'emploi dans l'aide à domicile, décryptées au regard de l'ensemble des analyses produites dans les quatre chapitres précédents et de la grille de lecture construite progressivement.

Chapitre 3 -

La qualité de l'emploi : enjeux théoriques autour d'une notion (nécessairement) conventionnelle

Avant d'entamer les explorations statistiques visant à décrire et à analyser la qualité des emplois de services à la personne, une réflexion théorique sur ce qu'est la qualité de l'emploi s'impose. En effet, de la façon de concevoir la qualité de l'emploi dépendent la méthodologie et les résultats présentés par la suite. Ce troisième chapitre a pour objet de tenter de définir ce que l'on entend par « qualité de l'emploi », avant de chercher à la mesurer ou à la quantifier. Nous pourrions résumer cette question ainsi : qu'est-ce que la qualité de l'emploi et comment repérer les emplois de mauvaise qualité ?

Si tous les auteurs s'accordent sur quelques principes de base concernant la qualité de l'emploi, par exemple sa multidimensionnalité, son contenu reste relativement mouvant et varie en fonction des acteurs ou des institutions qui la mobilisent (CEE, 2006). Nous proposons une lecture conventionnaliste des différentes approches de la qualité de l'emploi à travers l'analyse des indicateurs proposés. Cette analyse débouche sur un choix quant à l'approche retenue dans la thèse et en particulier dans les traitements statistiques présentés par la suite.

En général, sont identifiées plusieurs dimensions (dont le nombre est variable selon les travaux) de la qualité d'un emploi : le niveau de rémunération ; les conditions de travail (sécurité, santé, autonomie dans le travail...) ; la stabilité / sécurité de l'emploi, liée au statut juridique ; la possibilité de concilier le travail et la vie en dehors du travail (vie familiale mais aussi vie associative, politique...) ; les composantes collectives de l'activité (CEE, 2006). Se pose également la question de la prise en compte de dimensions « subjectives », par exemple sur le « sens du travail », qui permettrait d'enrichir l'observation et de faire le lien avec la *satisfaction au travail*, qui n'est pas le strict reflet de ces dimensions objectives des emplois.

Le repérage de ce qui fait qu'un emploi est un « bon » emploi est donc un premier niveau, que nous appelons « micro » ou individuel, traité dans les travaux sur la qualité de l'emploi. S'y ajoute un deuxième pan de l'analyse de la qualité non plus *des* emplois pris individuellement mais *de* l'emploi pris de manière collective (CEE, 2006) : comment évaluer la qualité de l'emploi de manière globale dans une société ou sur un marché du travail ? Concrètement, faut-il chercher à comptabiliser la part des emplois de bonne qualité (ou à l'inverse de mauvaise qualité) dans l'ensemble des emplois ? Faut-il repérer la qualité « moyenne » de l'emploi, « médiane » (en faisant l'hypothèse que la qualité de l'emploi peut être quantifiée ou évaluée par un indicateur synthétique) ? Faut-il observer la répartition des bons emplois dans la population ?

Ces interrogations sur la définition de la qualité de l'emploi, et les questions théoriques et méthodologiques qu'elles soulèvent, nous semblent assez proches sur certains aspects des questions relatives à l'analyse de la richesse et de la pauvreté¹⁶⁸ :

- toutes deux se heurtent à la question de la *multidimensionnalité* : de la pauvreté d'un côté, de la qualité de l'emploi de l'autre ;
- toutes deux sont confrontées à la question de la « *subjectivité* » et de la diversité des préférences des individus : quant aux caractéristiques de leur emploi, ou celles de leurs besoins (dans les deux cas d'ailleurs, l'économie du bonheur propose des indicateurs *via* les enquêtes subjectives) ;
- toutes deux sont confrontées à la question d'une possible « *normativité* » de la notion ;
- dans les deux cas se posent des questions relatives à la *comparaison internationale* ;
- enfin, ces deux notions se heurtent à la difficulté de dépasser intellectuellement, politiquement, socialement, un *indicateur unique* qui sert de référence absolue : le PIB d'un côté, le taux de chômage (ou encore le taux d'emploi) de l'autre.

Pour reprendre notre questionnement de départ : « qu'est-ce que la qualité de l'emploi et comment repérer les emplois de mauvaise qualité ? » correspondrait à la question « qu'est-ce que la richesse et comment repérer les personnes pauvres ? ». Nous nous appuyons de ce fait sur des travaux relatifs aux indicateurs de richesse ou à la mesure de la pauvreté pour en tirer des enseignements sur notre objet.

¹⁶⁸ Voir par exemple Gadrey et Jany-Catrice (2007).

Face aux difficultés que posent au chercheur les différentes caractéristiques que nous venons de citer (flou, multidimensionnalité, absence d'accord explicite et large sur une définition de la qualité de l'emploi, subjectivité des préférences des individus...), nous rejetons la posture consistant à rabattre la complexité de cette notion sur la « satisfaction des travailleurs ». Les raisons de ce choix sont explicitées dans la première section. Nous privilégions une lecture conventionnaliste des différentes conceptions de la qualité de l'emploi, que nous étudions au travers des indicateurs proposés dans la deuxième section. En effet, si la plupart des travaux sur la qualité de l'emploi se basent sur une série d'indicateurs sans toujours réinterroger explicitement la conception de la qualité de l'emploi qu'ils sous-tendent, nous défendons l'idée que la qualité de manière générale et la qualité de l'emploi en particulier, ainsi que les indicateurs qui lui sont associés, sont le résultat de constructions socio-historiques et de compromis : la définition de ce qu'est un bon emploi est toujours conventionnelle – et évolutive.

La première section de ce chapitre a pour objet de replacer les travaux sur la qualité de l'emploi, tels qu'ils ont été menés au début des années 2000, dans un ensemble plus large de travaux des économistes et des sociologues de l'emploi. En effet, si la notion de qualité de l'emploi est émergente, puisqu'elle renvoie aux travaux et à la transcription qu'ils ont eue dans les directives européennes, l'étude de l'emploi sous l'angle de sa qualité est évidemment bien plus ancienne, comme en témoigne l'importante littérature, sur laquelle nous nous appuyons, autour des conditions de travail, de la précarité de l'emploi, de la pauvreté laborieuse, ou encore de la satisfaction des travailleurs. Sans toujours employer ce terme, ces travaux ont proposé des approches de la qualité de l'emploi dans son sens large, ou de certains de ses aspects (par l'analyse des emplois atypiques, des conditions de travail, etc.). La première section identifie ainsi les différents courants qui ont cherché à décrire la qualité des emplois, au travers d'approches subjectives, notamment chez les économistes standards, et d'autres plus objectivantes, en particulier chez les sociologues. Ces derniers contribuent, nous semble-t-il, à pallier certains écueils des approches subjectives envisagées en termes de « satisfaction ». La deuxième section s'intéresse plus particulièrement à la notion de qualité de l'emploi telle qu'elle a été développée notamment au sein des institutions européennes au début des années 2000, dans une perspective de comparaison internationale. Elle permet de situer le contexte dans lequel naît et est promue cette notion, et comment elle est « appréhendée » (puisque'elle n'est pas « définie » au sens strict du terme). Nous défendons l'idée que la notion de qualité de l'emploi demeure souvent indéfinie, et tend à être « qualifiée

par la quantification », et que les différents indicateurs proposés par les institutions internationales reflètent des « conventions sociopolitiques » de qualité de l'emploi différentes, que nous proposons d'analyser. Dans la troisième section, nous présentons notre propre approche de la qualité de l'emploi et les choix méthodologiques et théoriques réalisés. Les deux principales pistes suivies sont l'identification de « cumuls de contraintes » et l'identification de compromis de qualité d'emploi. Sont donc précisés les fondements théoriques sur lesquels peut se fonder ce type d'approche, qui, nous le préciserons, repose également sur une convention spécifique de la qualité de l'emploi, qui doit être discutée. La mise en œuvre « pratique » de cette approche théorique et la méthodologie mobilisée dans le cadre de notre recherche sur les services à la personne seront abordées dans le chapitre suivant.

Section 1 - Les approches sociologiques et économiques de l'emploi sous l'angle de sa qualité

La qualité de l'emploi dans une acception large, c'est-à-dire incluant l'ensemble des travaux sur les conditions d'emploi et de travail, est un champ fortement investi par les chercheurs de différentes disciplines : sociologie et économie, mais aussi ergonomie, santé au travail, ou encore psychologie. Cette première section porte une attention particulière aux travaux des sociologues et des économistes qui se sont intéressés à cette question, sous des angles différents. Cette diversité des angles d'approche explique en partie la variété des termes utilisés.

Précisons dès à présent que l'objet de cette section n'est pas de présenter les différentes théories économiques ou sociologiques qui analysent les *déterminants* de la qualité de l'emploi mais bien les approches théoriques de l'objet même de la qualité de l'emploi et de sa définition. C'est pourquoi nous ne revenons pas sur certaines théories et débats qui ont pourtant marqué la théorie économique de l'emploi sous l'angle de sa qualité, tels que la théorie de la compensation ou de la segmentation¹⁶⁹, les marchés transitionnels ou encore les théories du genre. À notre sens, elles ont davantage pour objet d'apporter des explications sur le fonctionnement du marché du travail en intégrant la dimension de la qualité de l'emploi, et notamment les relations entre qualité d'emploi et salaire, que d'apporter une base théorique à la définition de cette notion.

¹⁶⁹ Celles-ci seront abordées par la suite.

L'objet de cette section n'est pas non plus de réaliser une recension exhaustive de l'ensemble des travaux qui traitent de l'emploi sous l'angle de sa qualité. Ils sont nombreux. Une section n'y suffirait évidemment pas. Notre objectif ici est plutôt de présenter, au travers d'un certain nombre de travaux, différentes manières d'appréhender l'emploi sous l'angle de sa qualité, et la façon dont ces recherches ont participé à la construction de la conception globale de la qualité de l'emploi. Nous repérons d'abord deux grandes façons d'analyser l'aborder : la première privilégie l'approche subjective, tandis que la seconde privilégie les approches « objectivantes ». Nous évitons volontairement le qualificatif « objectives », car il s'agit moins de proposer des indicateurs objectifs de la qualité de l'emploi que de chercher à prendre en compte des variables plus facilement objectivables. Par exemple, il s'agirait de considérer le temps de travail, plutôt que (ou au moins avant) la satisfaction par rapport au temps de travail. Cela ne signifie pas que ces travaux ne mobilisent pas du tout de variables subjectives ou de satisfaction (certains les mobilisent même beaucoup) mais plutôt qu'ils cherchent à apporter une définition de la qualité de l'emploi *au-delà* des préférences individuelles.

Nous étudions dans un premier temps sur les approches subjectives par la satisfaction au travail, que nous discutons (1.1). Nous expliciterons les raisons pour lesquelles nous ne nous inscrivons pas dans cette perspective. Dans un deuxième temps, nous montrons que des approches plus « objectivantes » ont été développées, qui constituent une base théorique solide sur laquelle appuyer les recherches sur la qualité des emplois (1.2).

1.1. Les approches subjectives par la satisfaction au travail

Dans l'approche économique standard, le travail est traditionnellement modélisé comme une désutilité, dont le seul intérêt est de procurer un salaire (Davoine, 2007a : 114). Les travaux d'économie du travail ont longtemps considéré que la qualité de l'emploi pouvait être représentée par le niveau de salaire (Erhel et Guergoat-Larivière, 2010 : 1). À partir de la fin des années 1970, une des principales pistes suivies par l'économie standard pour aller au-delà de la rémunération est l'approche par la satisfaction au travail. C'est sur celle-ci que nous nous centrons ici. Après en avoir présenté les principaux travaux et les fondements théoriques (1.1.1), nous proposons de discuter les apports et les limites de cette approche (1.1.2), limites qui nous conduisent à ne pas nous inscrire dans ce courant. Nous nous appuyons en particulier sur les travaux de Lucie Davoine (2007a ; 2007b ; 2009), particulièrement riches et clairs sur

l'histoire de l'économie du bonheur et de ses implications pour la mesure de la satisfaction des travailleurs.

1.1.1.L'approche économique standard par la satisfaction au travail

L'approche par la satisfaction au travail s'inscrit dans les questionnements plus larges relatifs à l'étude ou la mesure du bien-être subjectif, qui est l'objet d'une branche de l'économie nommée l'économie du bonheur. L'économie du bonheur naît à la fin des années 1970 (bien que des travaux précurseurs aient vu le jour dès les années 1950), avec l'article fondateur de Richard Easterlin qui met en avant le paradoxe qui porte son nom (Davoine, 2009, 2012). Ce chercheur américain montre que dans un même pays, les personnes plus riches se déclarent en moyenne plus heureuses, mais que l'augmentation de la richesse au sein d'un pays ne se traduit pas nécessairement par une augmentation de la satisfaction de sa population (Easterlin, 1974). Un certain nombre de recherches sont conduites par des économistes américains à partir du milieu des années 1970, mais c'est à partir du milieu des années 1990, avec les travaux de David Blanchflower, Andrew Clark et Andrew Oswald, que ce type d'études connaît un réel engouement (Davoine, 2007b).

Les économistes du bonheur remettent en cause la façon d'appréhender les préférences dans la théorie économique moderne, qui, bien qu'en grande partie construite sur la notion d'utilité, ne la mesure jamais directement et s'en tient aux « préférences révélées ». Selon eux, s'en tenir aux seuls choix effectivement opérés par les individus pour en déduire leurs préférences nécessite des hypothèses fortes sur la rationalité de ces individus et leur capacité d'anticipation, et pose problème en cas d'imperfection des marchés (Diener et Suh, 1997 ; Kahneman et Sugden, 2005 ; Senik, 2005). Ils cherchent donc à mesurer l'utilité ou la satisfaction. Puis, une fois captée et mesurée la satisfaction, ils analysent les causes du bonheur, en recherchant des liens ou des corrélations entre la satisfaction déclarée (ou encore le bien-être subjectif) et un certain nombre de variables (le revenu, les conditions de vie). L'économie du bonheur est, dès ses origines, interdisciplinaire, puisqu'elle mobilise différentes disciplines et en particulier la psychologie, mais aussi la médecine ou les sciences cognitives. Elle repose en grande partie sur l'empirie et sur des résultats économétriques, qui cherchent à différencier les effets individuels, les effets des structures sociales, les biais d'endogénéité, etc.

Les économistes du bonheur, dans la lignée des premiers utilitaristes, élargissent la question du bonheur et de la satisfaction au-delà de la consommation des biens sur un marché. C'est dans ce cadre qu'un certain nombre d'auteurs développent à partir du milieu des années 1990 des analyses économiques de la satisfaction au travail (Clark et Oswald, 1996 ; Clark, 1997, 2001) et de ses liens avec les qualités objectivées des emplois. Ces auteurs adoptent néanmoins des postures différentes.

Pour certains, la satisfaction au travail est le meilleur indicateur de la qualité de l'emploi, d'une part parce qu'il prend en compte des éléments qui ne sont pas observables (l'ambiance de travail par exemple), et d'autre part parce qu'il tient compte des préférences, des aspirations et des valeurs de l'individu (Davoine, 2007a).

D'autres chercheurs estiment que les indicateurs de satisfaction sont surtout utiles pour déterminer ce qui compte le plus dans l'emploi aux yeux des travailleurs eux-mêmes. On peut ainsi déterminer quelles sont les caractéristiques de l'emploi (salaire, temps de travail, ambiance, etc.) qui comptent le plus pour les individus puis, en combinant ces préférences avec les caractéristiques effectivement observées des emplois, en déduire la qualité des emplois. C'est notamment la piste suivie par Andrew Clark (2001, 2005). Pour ce faire, il utilise différentes méthodes, basées par exemple sur les questions directes aux enquêtés sur les éléments qui sont les plus importants à leurs yeux dans l'emploi, ou sur les corrélations observables entre le degré de satisfaction et la probabilité de quitter son emploi.

Enfin, une troisième voie, qui est celle retenue par la Commission européenne dans les indicateurs de Laeken (voir section 2), consiste à intégrer dans un indicateur composite de la qualité de l'emploi, ou dans une série d'indicateurs de qualité d'emploi, à la fois des indicateurs objectifs et des indicateurs de satisfaction au travail. L'avantage est alors de nuancer ou de compléter les données objectives avec un indicateur de satisfaction qui tiendrait compte des caractéristiques non observables par les enquêtes.

1.1.2. Le débat sur l'économie du bonheur et les approches par la satisfaction

Deux intérêts principaux de l'approche par la satisfaction et plus largement de l'économie du bonheur sont généralement mis en avant par les chercheurs qui s'inscrivent dans ce courant¹⁷⁰. Le premier réside dans la recherche d'indicateurs qui aillent au-delà des

¹⁷⁰ Une partie de ces critiques est très connue des travaux s'appuyant sur l'enquête quantitative en sciences sociales.

indicateurs uniquement monétaires (le Produit intérieur brut – PIB – pour la richesse, et le salaire pour le travail) dont les limites ont été régulièrement mises en avant depuis les travaux de William Nordhaus et James Tobin (voir Gadrey et Jany-Catrice, 2007 ; Cassiers et Thiry, 2009). Le deuxième avantage serait d'éviter la normativité de certaines postures : « L'intérêt d'une approche à partir d'enquêtes d'opinion est d'éviter toute forme de romantisme (Diener et Seligman, 2004), qui consisterait à se baser sur une nature humaine imaginaire, idéalisée sans fondement empirique, mais également de paternalisme, qui consisterait à croire que l'expert est mieux placé pour définir le bien des individus, ou bien encore d'ethnocentrisme qui consiste à croire que son point de vue est universel » (Davoine, 2007b : 20-21). Cela permettrait de respecter la liberté, les goûts et les choix individuels. Ainsi, sans nécessairement faire de la satisfaction ou du bonheur l'unique critère et l'unique objectif des politiques publiques, la prise en compte de ces critères permettrait au final d'éviter que l'expert ne décide à la place des individus ce qui est bon pour eux.

Cependant, les travaux en économie du bonheur ont fait l'objet d'un certain nombre de critiques. Une première série de critiques interroge la pertinence de la comparaison des satisfactions déclarées des individus, en raison du problème de la comparaison interpersonnelle des utilités, qui est un problème classique en économie du bien-être depuis Pareto et Arrow (théorème d'impossibilité et ses conséquences sur l'économie du bien-être et du choix social).

La seconde série de critiques concerne le sens et la fiabilité des satisfactions déclarées et interrogent la pertinence des réponses des personnes enquêtées, du moins dans l'utilisation que l'économie du bonheur cherche à en faire. Deux caractéristiques humaines limitent la pertinence de l'utilisation « brute » des réponses aux enquêtes de satisfaction, qu'Isabelle Cassiers et Catherine Delain résument ainsi : « l'homme est changeant, ou adaptable, et l'homme est un animal social (Aristote) » (Cassiers et Delain, 2006 : 6). Cela a deux conséquences notables dans son évaluation ou sa perception de son propre bien-être : l'effet d'habitude et la comparaison sociale. La question de l'adaptabilité des préférences constitue une limite importante de l'approche par la satisfaction. Les psychologues montrent que la « dissonance cognitive », c'est-à-dire le fossé entre nos désirs et la réalité, ne peut rester durablement importante : si la réalité n'évolue pas, ce sont nos désirs, nos préférences qui s'adaptent (Kahneman et Sugden, 2005). Nos préférences s'adaptent donc à notre situation. Les réponses des individus enquêtés sont en partie fonction de leur situation actuelle et de ce qu'ils estiment avoir comme perspectives. Mais notre satisfaction est aussi influencée par le

contexte social dans lequel on s'inscrit, et par la situation des autres. Dans le contexte de l'emploi, des travaux ont par exemple montré que les femmes se déclaraient plus satisfaites de leur emploi que les hommes, quand bien même les caractéristiques de leurs emplois étaient plus défavorables, notamment parce que leurs attentes et leurs espérances vis-à-vis des emplois qui leur semblaient accessibles étaient moins élevées que celles des hommes (Clark, 1997 ; Baudelot et Serre, 2006). On retrouve ce problème lorsque l'on raisonne en termes de « temps partiel choisi », qui est une question récurrente dans les services à la personne. Les femmes (car c'est une caractéristique de l'emploi féminin) travaillant à temps partiel voire très partiel ne déclarent pas toutes être insatisfaites de leur travail, souhaiter travailler davantage ou « subir » un temps partiel « imposé ». Un certain nombre de raisons peuvent les inciter à « choisir » ou à « accepter » un travail à temps partiel : difficulté à gérer le travail domestique et professionnel, liée en partie au partage inégal des tâches domestiques, moyen trouvé pour supporter des conditions de travail pénibles, ou encore pression du chômage (Maruani, 2006). Dès lors, prendre la satisfaction déclarée comme unique indicateur (de bonheur ou de qualité de l'emploi dans le domaine qui nous intéresse ici) est problématique.

D'autres biais ont également été repérés, venant questionner la fiabilité des satisfactions déclarées. Certains travaux ont montré que les individus pouvaient dans une certaine mesure se censurer en évitant de se déclarer malheureux, pour éviter de se sentir dévalorisés par l'enquêteur (c'est ce qu'on appelle le biais de désirabilité sociale). Outre cette difficulté, le passage de la satisfaction ressentie à la satisfaction déclarée dans les enquêtes, sur une échelle imposée, pose d'autres problèmes méthodologiques qui ne semblent pas pour l'instant résolus (Davoine, 2007b). Un certain nombre de travaux ont pointé les biais qui existaient lors de cette opération. La formulation des questions et l'échelle présentée peuvent avoir une incidence sur les réponses des enquêtés. L'ordre des questions et le contexte, c'est-à-dire les questions qui ont été posées avant une question sur la satisfaction, peuvent également jouer. D'abord, parce que les personnes cherchent à donner des réponses cohérentes avec celles qu'ils ont données aux questions précédentes (Bertrand et Mullainathan, 2001), mais aussi parce que l'ordre dans lequel sont posées les questions induit pour la personne interrogée une focale particulière qui modifie artificiellement sa réponse. En effet, intuitivement, les personnes interrogées font le lien entre deux questions consécutives et cherchent à rendre leurs réponses cohérentes (parce qu'elles supposent que si l'enquêteur les pose ensemble, c'est qu'il y a une relation entre elles). Ce biais a pour conséquence de surestimer les corrélations entre les différentes variables. D'autre part, l'humeur des personnes au moment

où est passé le questionnaire semble également influencer sur les réponses données. Enfin, des études ont été menées sur la cohérence des réponses des mêmes individus entre deux dates rapprochées et montrent que ces réponses peuvent être très variables, par exemple parce que les personnes interrogées ne veulent pas dire qu'elles n'ont pas d'opinion sur la question posée (estimant que si on le leur demande, c'est qu'elles sont censées avoir une opinion...), ou ne savent pas exactement pourquoi elles agissent d'une manière ou comment elles sont arrivées à agir de cette manière : dans certains cas, ce qu'on fait ou ce qu'on vient de faire a un impact important sur ce qu'on pense (« *In this case, behavior shapes attitudes, and not the other way around* », Bertrand et Mullainathan, 2001 : 69).

Ces différentes critiques ont fait l'objet de réponses argumentées des économistes du bonheur (cf. Davoine, 2007b, 2009). Ceux-ci mettent en avant, pour démontrer ou du moins étayer la fiabilité des réponses des enquêtés, les corrélations observées entre les variables subjectives et les variables objectives. Au-delà des liens avec les variables économiques, ils établissent par exemple des corrélations entre les déclarations de satisfaction ou de bien-être et les manifestations physiques de la peine ou de la joie, ou encore certains troubles (insomnie, dépression, suicide...). Ils s'appuient également sur l'économétrie pour pallier les difficultés liées à la comparaison interpersonnelle des utilités. Sans comparer directement les utilités, il s'agit alors de dégager des corrélations fiables et corrigées des éventuels biais pour renseigner sur les paramètres économiques, sociaux et institutionnels qui améliorent le bien-être (Davoine, 2007b).

Ces arguments n'apportent cependant pas de réponse satisfaisante à l'ensemble des critiques évoquées. En outre, il reste que ce type de mesure du bien-être se base sur une conception individuelle du bonheur qui ne permet pas de comprendre les ressorts collectifs du bien-être. Elle part du postulat que la somme des intérêts ou préférences individuelles ainsi collectées permet de donner une mesure du bien-être collectif, ce qui fait par exemple l'impasse sur la préservation des biens communs (Jany-Catrice et Méda, 2011).

1.1.3. Intérêts et limites de l'approche par la satisfaction pour mesurer la qualité de l'emploi

Comme nous l'avons présenté *supra*, nous distinguons trois façons de mobiliser la satisfaction au travail dans une approche de la qualité de l'emploi.

La première consiste à évaluer la question de la qualité de l'emploi par la seule dimension de la satisfaction au travail. Il s'agit alors de considérer que personne ne sait mieux que l'individu lui-même si l'emploi qu'il occupe est un bon emploi. Au final, ce qui compte, c'est que l'emploi en question convienne à l'individu qui l'occupe.

Une deuxième manière de mobiliser la satisfaction au travail est d'intégrer une variable « satisfaction au travail » au sein d'un indicateur composite de la qualité de l'emploi. C'est le choix qui est fait dans l'indicateur de Laeken de l'Union européenne (cf. *infra*). Cette méthode cherche alors à enrichir des indicateurs « objectifs » par un indicateur plus subjectif. Cela présente deux intérêts. D'abord, il s'agit de « capter » des caractéristiques intrinsèques de l'emploi qui dégradent / améliorent sa qualité sans pour autant pouvoir être objectivées (mauvaise / bonne ambiance de travail, sentiment d'utilité / inutilité du travail, sentiment de reconnaissance / manque de reconnaissance, etc.). Ensuite, cela permettrait de prendre en compte l'adéquation ou au contraire l'inadéquation entre le poste et le travailleur, soit par rapport à leurs caractéristiques objectives respectives (par exemple le niveau de qualification requis pour le poste et celui de la personne), soit par rapport aux goûts personnels et aux préférences du travailleur.

La troisième méthode consiste à s'appuyer sur les enquêtes portant sur la satisfaction au travail pour déterminer, à partir des réponses des individus, les principales dimensions de la qualité de l'emploi, et donc les éléments objectifs à intégrer dans sa mesure. C'est la piste privilégiée par Lucie Davoine (2007a).

La première nous semble clairement devoir être abandonnée, pour les raisons que nous avons explicitées : les différents biais évoqués rendent particulièrement problématique l'utilisation des indicateurs de satisfaction comme des indicateurs de la qualité de l'emploi. De plus, et au-delà de ces biais méthodologiques, il y a dans la notion même de qualité d'emploi autre chose que l'utilité qu'en tire personnellement le travailleur. L'objectif est d'évaluer les caractéristiques d'un emploi au-delà de la personne qui l'occupe et de la perception qu'il a de son emploi. En ce sens, des indicateurs portant sur l'emploi lui-même doivent être pris en compte. Mais doit-on, pour autant, rejeter tout indicateur de satisfaction par rapport au travail ?

La deuxième approche propose de considérer la satisfaction individuelle comme une composante – parmi d'autres – de la qualité de l'emploi, qui reflèterait l'intérêt qu'un individu trouve dans son travail. Deux éléments entreraient en ligne de compte : des

caractéristiques du travail difficiles à objectiver (ambiance de travail, sens donné au travail, reconnaissance) d'une part, et d'autre part l'adéquation ou l'inadéquation entre le poste de travail et le travailleur. Concernant le premier élément, il nous semble que, plutôt que de prendre un indicateur global de satisfaction au travail pour combler le déficit de connaissance de ces éléments, il est préférable d'intégrer des questions directement sur ces thématiques jugées importantes pour les salariés. Ceci dans une optique visant à qualifier ces composantes de l'emploi, et non d'indiquer son degré de satisfaction global. Concernant maintenant le deuxième élément, soit l'inadéquation est liée à un déséquilibre entre la qualification du poste et celle du travailleur, soit elle est liée aux préférences de ce dernier. Dans le premier cas, elle est, nous semble-t-il, objectivable et ne nécessite donc pas de recourir à un indicateur de satisfaction. Dans le second cas, il s'agit de prendre en compte le fait qu'un emploi plaît ou ne plaît pas à la personne qui l'occupe, au-delà des caractéristiques propres à l'emploi lui-même. Si cette question est indéniablement importante sur le plan individuel, est-il pertinent de l'intégrer à une mesure de la qualité de l'emploi ? Trois raisons nous amènent à répondre négativement à cette question. D'abord, il nous semble que la réponse à cette question dépend de l'objectif assigné à la mesure de la qualité de l'emploi. Or un des principaux objectifs d'un tel indicateur est, nous semble-t-il, de qualifier les emplois, sinon *en dehors* (ce qui aboutirait à une observation désincarnée des emplois), au moins *au-delà* de la perception qu'en a l'individu qui l'occupe. Ensuite, même si l'indicateur de satisfaction n'est plus utilisé comme « résumé » de la qualité de l'emploi à lui seul (comme dans la première méthode), les limites et biais méthodologiques que nous avons pointés demeurent vrais lorsque l'indicateur est utilisé comme composante d'un indicateur plus large. Le problème de l'encastrement social des préférences individuelles continue de se poser. De même que celui de la comparaison interpersonnelle des préférences ; or un des objectifs assignés à un indicateur de qualité d'emploi est de permettre la comparaison, qu'elle soit entre des pays, entre des groupes sociaux ou entre des individus. Enfin, en intégrant la question des préférences individuelles, on sort du questionnement sur la qualité de *l'emploi* lui-même pour aborder celui, différent à notre sens, de l'« appariement » entre les emplois et les individus, en fonction de leurs qualifications et de leurs préférences. Pour résumer, intégrer la variable « satisfaction des individus » dans un indicateur composite de la qualité des emplois pourrait amener une information supplémentaire, mais, outre que celle-ci est potentiellement biaisée et ne tient pas compte des déterminants sociaux des préférences individuelles (ce qui serait un argument à lui seul suffisant pour éviter de l'intégrer), elle ne relève pas de la qualité intrinsèque des

emplois. Cela nous amène à laisser de côté la variable de satisfaction au travail en tant qu'indicateur, unique ou intégré dans un indicateur plus large, de la qualité des emplois. Une troisième voie, que nous discutons maintenant, consiste à prendre en compte les préférences des individus sur les éléments qu'ils estiment les plus importants dans la définition de ce qu'est un « bon » emploi : la sécurité de l'emploi, le salaire, les conditions de travail, etc.

Cette troisième approche peut être considérée comme une façon de déterminer les dimensions objectives à prendre en compte pour évaluer la qualité d'un emploi. En ce sens, elle est parfois envisagée comme une forme de participation des citoyens à la définition des « instruments » qui influencent directement ou indirectement des décisions des pouvoirs publics. Mais ce glissement est problématique : dans les enquêtes de satisfaction, ce ne sont pas en tant que citoyens que les personnes sont interrogées, mais en tant qu'individus, interrogés sur leurs préférences privées. Peut-on considérer que ces préférences individuelles, une fois agrégées, reflètent une préférence collective et un accord largement partagé, qui révéleraient une convention de qualité d'emploi dominante ? Le problème épistémologique sous-jacent est toujours celui de la conception de l'acteur et de sa rationalité. La question de l'adaptabilité des préférences se pose toujours. Les réponses d'un individu à ce type de questions peuvent être influencées par le cadre institutionnel dans lequel il s'inscrit (étendue et modalités de la protection sociale¹⁷¹ par exemple) et par la situation individuelle qui est la sienne par rapport à l'emploi (un cadre mettra peut-être au premier plan l'intérêt du travail parce que c'est ce qui lui fait aimer son travail, ou à l'inverse la conciliation vie professionnelle - vie privée parce que c'est ce qui lui fait défaut ; alors qu'un ouvrier menacé d'un plan social mettrait peut-être en avant la sécurité de l'emploi). Il nous semble que c'est une limite forte, en plus des autres difficultés méthodologiques évoquées, au fait de se baser sur ces préférences « révélées » pour en déduire les conventions de qualité dominantes. Nous préférons à cette méthode une approche qui, plutôt qu'aux préférences individuelles, se réfère aux « normes » et aux conventions, socialement construites et collectivement définies, et fruits de compromis¹⁷². Celles-ci peuvent être repérées sur différents plans : sur un plan juridique par le droit du travail et les conventions collectives, mais aussi sur le plan statistique par les caractéristiques majoritaires des travailleurs, ou encore sous un aspect socio-historique dans la construction du modèle social d'un pays. Pour autant, nous ne nions pas l'intérêt de ces travaux, mobilisés de manière complémentaire à l'approche conventionnelle. D'ailleurs,

¹⁷¹ Et notamment les prestations sociales sont-elles liées à l'emploi ou pas ?

¹⁷² Cf. section 3 de ce chapitre.

concernant les indicateurs à prendre en compte pour évaluer la qualité des emplois, ceux-ci aboutissent à des indicateurs proches de ceux habituellement mobilisés (Davoine, 2007a) : il n'y aurait donc pas de *hiatus* en termes de résultats, sur ce point particulier, entre l'approche par les normes et conventions, et celle par les préférences des individus. Les travaux sur la satisfaction des travailleurs pourraient alors apporter un éclairage complémentaire, ou visibiliser des phénomènes émergents qu'une autre méthode ne permettrait pas d'identifier. Ils peuvent également venir conforter les éléments déterminés à partir des normes collectives ou au contraire alerter en cas de dissension forte ou anormale entre les normes que le chercheur perçoit comme construites collectivement et les préférences individuelles.

Notre approche tombe-t-elle alors dans l'écueil dénoncé par les économistes du bonheur, selon lequel l'« expert », sur la base d'une conception des individus et de leurs préférences déconnectée de la réalité, décide à leur place de ce qui est bon pour eux ? C'est un argument particulièrement important, qui pose une question fondamentale sur les relations entre les « experts », notamment économiques, et la société. Il pèse lourd dans la justification du recours aux enquêtes de satisfaction. Il est évident que l'économiste doit éviter de se baser sur une nature humaine « imaginaire et idéalisée » (*l'homo æconomicus* et la rationalité parfaite en sont des exemples), et de se placer comme seul acteur légitime pour décider le bien des individus. Mais il nous semble que la conséquence de cette idée n'est pas nécessairement de s'appuyer uniquement sur les enquêtes de satisfaction, qui reposent finalement sur un individualisme méthodologique qui se heurte à des difficultés méthodologiques et épistémologiques. Ces difficultés nous incitent à rechercher d'autres « points d'ancrage » pour analyser les préférences des individus (réels, situés et non désincarnés) et des groupes sociaux. Un certain nombre de travaux socio-économiques, développés autour d'approches objectivantes de la qualité de l'emploi, peuvent être mobilisés en ce sens.

1.2. Les approches « objectivantes »

Des chercheurs, notamment sociologues, ont développé à partir des années 1970 des approches objectivantes des aspects qualitatifs de l'emploi. Ces recherches représentent les premières approches théoriques de la qualité de l'emploi, même si elles n'en utilisaient pas la notion. Elles portent généralement soit sur les formes d'emploi, notamment avec les travaux sur les emplois dits atypiques puis précaires et leur croissance, soit sur les conditions de travail, notamment sur l'intensification du travail et les risques psychosociaux, pour les

travaux les plus récents. Cette partie vise à dresser un rapide panorama de ces travaux. Ils sont évidemment très nombreux et ne peuvent pas tous être repris ici. Nous cherchons plus modestement à reprendre les principales thématiques abordées au travers de quelques auteurs, dont les travaux vont contribuer à façonner la notion de qualité de l'emploi. On notera que ce sont souvent des statisticiens (administrateurs de l'Insee notamment) qui ont développé ou participé au développement de ces approches objectives des aspects qualitatifs des emplois. Cela témoigne à la fois du rôle de la statistique pour rendre compte des « faits », de la réalité et de son évolution, pour répondre aux questionnements de la société quant à ces évolutions, mais également pour construire des outils qui vont forger les représentations et en partie « faire » cette réalité (Desrosières, 2003). Cela témoigne également de l'importance, dès l'origine, de la statistique et des indicateurs dans ces questionnements, comme plus largement sur les questionnements relatifs à l'emploi et au chômage (voir par exemple Salais, 2004 ; Lorraine Data, 2009). Les statistiques dans ce domaine sont régulièrement « bousculées » par les évolutions des réalités du monde du travail et doivent s'y adapter. En ce sens, les nombreux questionnements que pose l'évaluation de l'emploi dans les services à la personne, aussi bien au niveau quantitatif que qualitatif, sont révélateurs de la nécessité de ces évolutions de l'appareil statistique. La thématique de la qualité de l'emploi et ses questionnements en termes d'indicateurs n'émergent donc pas *ex nihilo* dans les années 2000 : ils font suite à de nombreuses années de travaux sur ces thématiques. Cependant, ils introduisent une rupture importante, dans le sens où ils vont chercher à bâtir des indicateurs synthétiques, qui intègrent conditions d'emploi et conditions de travail, et qu'ils vont être portés politiquement sur la scène européenne.

1.2.1. Emplois atypiques, formes particulières d'emploi, sous-emploi : des concepts aux catégories statistiques

Ces approches naissent de l'évolution du salariat et du constat de la déstabilisation de l'emploi tel qu'il s'est construit au cours des « Trente glorieuses », et de l'affaiblissement du travail comme intégrateur social (Castel, 1995). Vont alors se développer des travaux autour des notions d'emplois atypiques, de halo du chômage, de formes particulières d'emploi, de sous-emploi. Ces notions sont portées en particulier par les statisticiens du travail : au niveau international au sein du Bureau international du travail (BIT) et au niveau national au sein de l'Insee.

Les premières réflexions touchant aux formes d'emploi et aux situations différenciées dans l'emploi et sur le marché du travail émergent au début des années 1970. Elles mettent en lumière des phénomènes alors limités, mais dont la complexité posait déjà des difficultés à l'évaluation statistique, et qui se sont amplifiés par la suite (Fourcade, 1992) : le travail temporaire (Guilbert *et al.* 1970), et l'apparition de nouvelles fractures au sein du salariat (Magaud, 1974, 1975). C'est également à cette période que naissent les théories de la segmentation du marché du travail et du dualisme aux États-Unis (Doeringer et Piore, 1971 ; Piore 1978)¹⁷³.

Le terme de « formes particulières d'emploi » apparaît pour la première fois chez Jean-François Germe et François Michon (1979). Il englobe toutes les formes d'emploi qui, d'une manière ou d'une autre « s'écartent de ce que le Code du Travail français érige en norme contractuelle, à savoir l'emploi salarié à plein temps et sur contrat à durée indéterminée » (Kornig et Michon, 2010 : 2). On en distingue généralement deux formes : celles qui dérogent à la norme du point de vue de la durée et de la stabilité du contrat de travail (Contrats à durée déterminée – CDD –, intérim) et celles qui se distinguent du point de vue de la norme du temps de travail (temps partiel).

Cette réflexion a donné lieu à des modifications dans les enquêtes statistiques, et en particulier l'Enquête emploi. Dans cette enquête, jusqu'en 1981 les seules situations spécifiques de statut de l'emploi isolées étaient l'apprentissage et le travail à domicile. En 1980, une enquête complémentaire sur ce thème est ajoutée à l'Enquête emploi, qui permettait de mesurer les stocks et les flux d'intérim et de contrats à durée déterminée. C'est à partir de 1982 que sont introduites au sein même de l'Enquête emploi des questions relatives au statut de l'emploi, aux stages et aux contrats aidés (CNIS, 2008).

C'est également au début des années 1980 que les institutions internationales se saisissent de la question des formes particulières d'emploi. La résolution du Bureau international du travail de 1982 propose d'identifier des catégories frontières, au-delà de l'emploi et du chômage, et donne une définition générale du sous-emploi. Cette définition est relativement large : « Le sous-emploi existe lorsque l'emploi d'une personne est insuffisant par rapport à des normes déterminées ou à un autre emploi possible, compte tenu de la qualification professionnelle (formation ou expérience de travail de l'intéressé) ». Le sous-

¹⁷³ Pour une présentation de ces théories et de leurs développements récents, voir Rubery (2007) et plus largement l'ensemble du numéro spécial de la revue *Économies et Sociétés*, Série « Socio-économie du travail » (n°28) intitulé « *Is the concept of labour market segmentation still accurate?* ».

emploi se décompose en sous-emploi visible, qui est un concept statistique mesurable, et reflète une insuffisance du volume de l'emploi, et sous-emploi invisible, qui est un concept analytique reflétant une mauvaise répartition des ressources en main-d'œuvre. Pour calculer le sous-emploi visible, la résolution précise que ce sont les personnes qui travaillent involontairement moins que la durée normale du travail, et qui sont à la recherche d'un travail supplémentaire ou disponibles pour un tel travail (CNIS, 2008). En 1986, en France, le rapport Malinvaud recommande que les situations de sous-emploi fassent l'objet d'une mesure précise dans les statistiques nationales, conformément à ces recommandations internationales. À la suite de ce rapport sont publiés un certain nombre de travaux statistiques sur le sous-emploi (notamment Thélot, 1986 puis Kontchou et Brunet, 2000).

En 1998, la résolution adoptée lors de la seizième conférence internationale des statisticiens du travail précise les notions de sous-emploi visible et invisible. Le premier devient le « sous-emploi lié à la durée du travail » (ou « sous-emploi quantitatif »). Il désigne les personnes pourvues d'un emploi disposées à faire davantage d'heures, disponibles pour le faire, et ayant travaillé moins qu'un seuil relatif à la durée du travail pendant la période de référence. La deuxième forme de sous-emploi, qualifié jusque-là d'« invisible », est remplacée par la notion d'« emploi inadéquat » (CNIS, 2008). Celle-ci désigne les « situations de travail qui diminuent les aptitudes et le bien-être des travailleurs par rapport à une autre situation d'emploi »¹⁷⁴. La résolution précise que « les définitions et les méthodes statistiques nécessaires pour décrire de telles situations demandent encore à être développées plus avant »¹⁷⁵. La suite de la résolution détaille trois dimensions de l'emploi inadéquat : celui-ci peut être lié aux qualifications, au revenu, ou encore au nombre d'heures de travail trop élevé. La résolution comporte aussi une liste plus détaillée, dans laquelle figure le cas des emplois précaires. L'emploi atypique n'est cependant pas forcément synonyme de précarité, même si dans les faits les deux notions se recouvrent en partie (Fourcade, 1992).

Les méthodes statistiques n'étant pas définies, le système statistique français n'élabore pas de données sur le champ de l'emploi inadéquat. Le collectif ACDC « Autres chiffres du chômage » (ACDC, 2007) a proposé une typologie et un chiffrage (sur la base de l'Enquête emploi 2005) de l'emploi inadéquat en France, à partir de quatre dimensions (non exclusives) : 1. les bas salaires, qui ne permettent pas de vivre décemment (Encadré 3.1) ;

¹⁷⁴ Résolution concernant la mesure du sous-emploi et des situations d'emploi inadéquat, adoptée par la seizième Conférence internationale des statisticiens du travail, (octobre 1998), page 4.

¹⁷⁵ Résolution adoptée par la seizième Conférence internationale des statisticiens du travail, *Op.cit.*

2. les contrats précaires, qui ne permettent pas de construire un avenir ; 3. le sous-emploi, qui ne permet pas l'utilisation des qualifications et des capacités des personnes ; 4. les emplois insoutenables, qui ne préservent pas la santé de ceux qui les occupent.

D'autre part, un certain nombre de travaux sur le « déclassement », qui étudient la correspondance entre le niveau de diplôme d'un côté et de l'autre le niveau de qualification du poste ou de la rémunération obtenue (Forgeot et Gautié, 1997 ; Nauze-Fichet et Tomasini, 2002) peuvent d'un certain point de vue s'apparenter à l'emploi inadéquat lié aux qualifications (CNIS, 2008).

Encadré 3.1. Bas salaires et travailleurs pauvres : quelles conventions de mesure ?

Les bas salaires

La notion de « bas salaires » est plus ancienne en France que celle de travailleurs pauvres. Les travaux initiaux de Christian Baudelot (1981), puis de Pierre Concialdi et Sophie Ponthieux (1997, 2000) ont contribué à construire progressivement des conventions statistiques pour la mesure des bas salaires en France. Ces travaux identifient les travailleurs à bas salaire en fonction de leur revenu mensuel : ce sont ceux qui gagnent moins des deux tiers du salaire médian mensuel, ce qui correspond à un montant proche du Smic. Néanmoins d'autres travaux privilégient le salaire horaire. Dans l'ouvrage collectif intitulé *Bas salaires et qualité de l'emploi : l'exception française ?* (2009), le choix a ainsi été fait de se baser sur la rémunération horaire : le travail à bas salaire recouvre alors les salariés dont la rémunération horaire est inférieure aux deux tiers de la rémunération horaire médiane de l'ensemble des salariés, ce qui, indiquent les auteurs, correspond à la définition internationale généralement retenue (Caroli et Gautié, 2009). Ces choix ont des conséquences importantes en matière de chiffrage quantitatif du nombre de travailleurs à bas salaires, principalement en raison du temps partiel, et traduisent une perspective différente de ce que l'on veut observer. D'un côté, Ève Caroli et Jérôme Gautié justifient le choix du salaire horaire par la volonté de centrer l'analyse sur les politiques de rémunération des entreprises. De l'autre, la focale est davantage mise sur le revenu, voire le niveau de vie, des travailleurs. Les deux aspects sont néanmoins indissociables.

Les travailleurs pauvres

La notion de « travailleurs pauvres » apparaît en France dans les années 1990, dans la lignée des travaux sur le sous-emploi et en référence aux recherches américaines bien plus anciennes (nées dans les années 1960) sur les *working poor* (Concialdi et Ponthieux, 1997 ; Lagarenne et Legendre, 2000 ; Ponthieux, 2004). Ils désignent les personnes qui ont un emploi mais vivent dans un ménage dont le revenu est inférieur au seuil de pauvreté. Ce n'est donc plus la rémunération (horaire ou mensuelle) individuelle du travailleur qui est prise en compte, comme pour la catégorie des bas salaires, mais l'ensemble des revenus du ménage. Ceci induit une perspective encore différente, notamment pour les travailleurs à temps partiel, en grande majorité des femmes. Celles-ci peuvent être des travailleuses à bas ou à très bas salaires, donc ne pas atteindre une rémunération permettant l'indépendance financière, tout en n'étant pas considérées comme des travailleuses pauvres. C'est ce qui explique qu'elles sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses au sein des salariés à bas salaires qu'au sein des travailleurs pauvres (Ponthieux, 2004) : « le problème est donc qu'une large part des actifs, dont les conditions d'emploi sont loin d'une norme d'emploi stable à temps complet, échappe à la mesure et que dans ces actifs une large part sont des femmes » (*Ibid.* : 104). C'est la raison pour laquelle un certain nombre d'auteurs privilégient, de manière à isoler la pauvreté issue du travail, la notion de bas salaires à celle de travailleurs pauvres (voir, par exemple, Maruani, 2003).

Le développement de ces « nouvelles » formes d'emploi pose cependant la question de la place actuelle de la norme de l'emploi stable à temps plein : « les formes d'emploi atypiques sont-elles des *dérogations à la norme de l'emploi stable*, ou, au contraire, ont-elles ouvert la voie à une *normalisation de l'emploi instable* ? » (Maruani et Reynaud, 2004 : 56 ; en italique dans le texte). Robert Castel analyse la déstabilisation de l'emploi typique (rapport salarial fordiste) et de la protection qui lui est associée au travers de ce qu'il appelle l'« effritement de la condition salariale » (Castel, 1995 : 621). Le rapport salarial fordiste est basé sur cinq conditions : la séparation ferme entre ceux qui travaillent effectivement et régulièrement et les inactifs ou semi-actifs ; la rationalisation du procès de travail dans le cadre d'une gestion du temps précise, découpée, réglementée (Salais, 1985) ; l'accès à de nouvelles normes de consommation des ouvriers ; l'accès à la propriété sociale et aux services publics ; enfin, « l'inscription dans un droit du travail qui reconnaît le travailleur en tant que membre d'un collectif doté d'un statut social au-delà de la dimension purement individuelle du contrat de travail » (*Ibid.* : 543). Ce phénomène de déstabilisation opère à la fois par l'apparition d'une « périphérie précaire » et par la « déstabilisation des stables »¹⁷⁶ (*Ibid.* : 661). La notion de « précarité » apparaît en effet simultanément à ces réflexions.

1.2.2. La précarité

Jusqu'à la fin des années 1970, les expressions de « travail précaire » ou d'« emploi précaire » ne sont que très rarement utilisées (Cingolani, 2011 : 7). À la fin des années 1970 et parallèlement aux travaux sur les emplois atypiques, un certain nombre d'auteurs, tels que Jean-François Germe et André Gorz¹⁷⁷, commencent à « défricher » le fonctionnement et les fonctions de l'emploi précaire ou du travail précaire. En particulier, André Gorz distingue la classe ouvrière traditionnelle et le « néoprolétariat postindustriel des sans-statut et des sans-classe qui occupent des emplois précaires d'auxiliaire, de vacataire, d'ouvrier d'occasion, d'intérimaire, d'employé à temps partiel... » (Cité par Cingolani, 2011 : 11). C'est également à partir de la fin des années 1970 que les syndicats se saisissent de cette question (Cingolani, 2011 : 8 et suiv.). C'est ensuite dans le courant des années 1980 que les termes de précarité et de précaire vont être associés à l'idée de pauvreté.

¹⁷⁶ Robert Castel fait ici référence aux deux processus décrits par Danièle Linhart et Margaret Maruani (1982).

¹⁷⁷ Germe J.-F. (1978), « Instabilité, précarité et transformation de l'emploi », *Critique de l'économie politique*, n°5 ; Gorz A. (1980), *Les adieux au prolétariat*, Galilée, Paris (auteurs cités par Cingolani, 2011).

Une série de rapports officiels vont progressivement recourir à cette notion. Le rapport Oheix (1981), intitulé *Contre la pauvreté et la précarité*, évoque avant tout la précarité de l'emploi et associe la notion à la pauvreté. En 1987, le rapport Wresinski, du nom de son auteur, fondateur de l'association ATD-Quart Monde, intitulé *Grande pauvreté et précarité économique et sociale* consacre la réunion des deux termes et fournit une définition de la précarité :

« La précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives. Elle conduit le plus souvent à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle tend à se prolonger dans le temps et devient persistante, qu'elle compromet gravement les chances de reconquérir ses droits et de réassumer ses responsabilités par soi-même dans un avenir prévisible » (Wresinski, 1987 : 25).

Patrick Cingolani caractérise la précarité de l'emploi à travers deux notions. La première est la notion de discontinuité, et en particulier la discontinuité des temps, à laquelle renvoient les catégories d'emplois atypiques telles que l'intérim, le travail temporaire, le CDD ou encore le temps partiel. La seconde est la notion de carence du revenu ou des protections, qui renvoie de fait à la dimension d'incertitude et de vulnérabilité. Il note – et cela nous semble important à relever par rapport au champ d'activité auquel nous nous intéressons – que « l'on refuse souvent de considérer le travail à temps partiel comme une forme précaire d'emploi ; néanmoins il expose, comme tel, à des modes spécifiques d'assujettissement qui, jouant de la *discontinuité*, le rapprochent du travail temporaire et des contrats à durée déterminée » (Cingolani, 2011 : 41 ; souligné par l'auteur)¹⁷⁸. Il précise que ces modes d'assujettissement tiennent d'une part aux possibilités d'adaptation et d'ajustement permanents aux besoins de l'entreprise des temps de présence des salarié(e)s, avec une gestion des temps de travail, des horaires et des heures de présence supplémentaires laissées largement au pouvoir discrétionnaire de l'entreprise (l'exemple de la grande distribution est ici frappant). D'autre part, cette discontinuité implique dans certains secteurs au moins une gestion et une répartition spécifique de la pénibilité des tâches – les salarié(e)s à temps partiel étant supposé(e)s disposer de temps de repos plus importants et donc pouvoir supporter

¹⁷⁸ Il faut préciser que ceci ne signifie pas que les travailleurs concernés n'ont aucune marge de manœuvre : ils mettent au contraire en œuvre des « tactiques » et des « pratiques » de la précarité décrites par l'auteur.

d'avantage de tâches difficiles (cas des *fast-foods* ou des hôtesse de caisse). Ces modes de gestion spécifiques, ajoutés aux différences de traitement en termes de droits et de statut, installent durablement des divisions – ou tout au moins des distances – parmi les salarié(e)s : l'idée de précarité trouve ainsi son prolongement dans l'idée de segmentation (*Ibid.* : 46). Cette segmentation « économique » s'appuie sur des distinctions sociologiques liées à l'âge, au genre ou à la nationalité. Elle tend à maintenir une partie du salariat dans la précarité. En effet, la situation de précarité peut être temporaire et représenter une forme de transition vers l'emploi durable. Force est de constater cependant qu'elle devient permanente pour un nombre croissant de travailleurs. C'est en ce sens que certains auteurs proposent de parler de « précarariat », que l'on peut définir comme une « condition précaire » correspondant à un registre propre de l'organisation du travail, par opposition mais au même titre que la condition salariale (Castel, 2007).

Les travaux cités ci-dessus sur les emplois atypiques et le sous-emploi, mais aussi les premières acceptions de la précarité se centrent le plus souvent sur l'analyse des conditions d'*emploi*. Serge Paugam va enrichir cette analyse en ajoutant la dimension du rapport au *travail* à celle du rapport à l'emploi (Paugam, 2007). Pour lui, l'approche par la seule insécurité de l'emploi n'est pas suffisante. Il faut prendre en compte le rapport au travail, qui va de l'épanouissement à la souffrance physique ou morale : « La précarité professionnelle doit être analysée à partir du rapport au travail et du rapport à l'emploi puisqu'ils constituent deux dimensions distinctes de l'intégration professionnelle, aussi fondamentale l'une que l'autre » (Paugam, 2007 : 17). Ces deux dimensions sont à la fois distinctes et complémentaires : elles ne recouvrent pas les mêmes réalités, même si elles peuvent être vécues simultanément par un même travailleur. Elles doivent être analysées de manière simultanée et croisée pour capter les situations de précarité dans toute leur complexité.

L'analyse du *rapport au travail* porte sur les conditions de travail telles que la pénibilité et l'intensité du travail ou l'autonomie dans le travail. Il peut être analysé au travers de la satisfaction ou l'insatisfaction des salariés dans l'exercice de leur travail, concernant le travail lui-même et les conditions dans lesquelles il est réalisé, concernant la rémunération qui en est retirée, et concernant les relations avec les supérieurs et les collègues. Il renvoie au domaine

de la *production*, qui concerne à la fois le salarié, le groupe de travail, l'entreprise et le marché¹⁷⁹.

Le *rapport à l'emploi* renvoie davantage à la *protection* : aux négociations sociales dans l'entreprise et dans la sphère de l'intervention de l'État. Il permet de distinguer les salariés selon le degré de stabilité de leur situation professionnelle, au travers de leur contrat de travail mais aussi de prévisions de licenciements collectifs dans l'entreprise par exemple. En ce qui concerne la précarité de l'emploi, Serge Paugam prend en compte à la fois les salariés titulaires de contrats à « statut précaire » (CDD, intérim, stages et contrats aidés, apprentissage), les salariés en sous-emploi (en temps partiel), et les titulaires d'emplois déstabilisés (faisant ainsi référence à la « déstabilisation des stables »). Cela renvoie à la vulnérabilité au chômage (risque de perdre son emploi) mais aussi au risque subjectif. En effet, « le statut de l'emploi tel qu'il est défini par la nature du contrat de travail est un indicateur utile, mais [...] il reste incomplet pour analyser la stabilité de l'emploi, laquelle peut être assurée en dépit de l'apparence précaire du statut » (Paugam, 2007 : 83), ou, à l'inverse, être peu assurée malgré un contrat à durée indéterminée (CDI). D'où l'intérêt de la question sur le risque de licenciement, qui dépasse le simple cadre du contrat (CDI / CDD / intérim) pour intégrer le rapport à l'emploi tel que vécu par le salarié. D'un point de vue méthodologique, Serge Paugam repère donc – plus qu'il ne mesure – les emplois précaires en utilisant des sources classiques, qui identifient les formes particulières d'emploi, et des items de questionnaire portant sur le risque subjectif de licenciement, qui traduisent le sentiment de sécurité ou d'insécurité de l'emploi.

À partir de ces deux axes que sont le rapport au travail et le rapport à l'emploi, l'auteur détermine quatre idéaux-types d'intégration professionnelle. L'« intégration assurée » est caractérisée par la satisfaction dans le travail et la stabilité de l'emploi. Trois formes de déviation peuvent exister. L'« intégration incertaine » correspond à un rapport positif au travail et négatif à l'emploi. L'« intégration laborieuse » se caractérise par un rapport négatif au travail et positif à l'emploi. Elle est typique du modèle fordiste, ou encore de la « mise au placard » dans une collectivité publique. L'« intégration disqualifiante » est caractérisée par un rapport doublement négatif au travail et à l'emploi : il s'agit quand même d'intégration

¹⁷⁹ On notera que l'approche de Serge Paugam par le rapport à l'emploi et au travail mêle des éléments objectivés et des éléments subjectifs. Le rapport au travail est ainsi appréhendé par une enquête qualitative et par une enquête incluant des éléments sur la satisfaction au travail.

puisqu'il y a emploi, contrat de travail, salaire, mais elle est rendue très difficile par la conjugaison, ou le cumul d'une instabilité de l'emploi et d'une insatisfaction au travail.

L'approche de Serge Paugam, en croisant le rapport au travail et le rapport à l'emploi, est très proche de la notion pluridimensionnelle de « qualité de l'emploi », dont l'intérêt principal est justement de prendre en compte simultanément les différentes dimensions du travail et de l'emploi. La démarche que nous proposons de la qualité de l'emploi dans les services à la personne s'inspire de cette approche.

D'autres chercheurs se sont concentrés sur la connaissance fine des conditions de travail et de leur évolution.

Pour conclure, ces travaux constituent en quelque sorte les analyses séminales des études qui porteront par la suite spécifiquement sur la qualité de l'emploi. Cette revue de littérature montre que si la notion de qualité de l'emploi émerge sur la scène européenne au début des années 2000, elle fait suite à un grand nombre de travaux de disciplines différentes, sur des thématiques extrêmement proches de celles de la qualité de l'emploi. La deuxième section revient sur l'émergence de cette notion et sur le glissement opéré des catégories construites par les chercheurs pour analyser la précarité ou la pauvreté laborieuse vers cette notion de qualité d'emploi.

Section 2 - La « qualité de l'emploi » : émergence d'une notion « floue »

La notion de « qualité de l'emploi » a été portée sur la scène européenne au début des années 2000 (2.1.). Cette période a donné lieu à des propositions d'évaluation de cette qualité, au travers d'indicateurs élaborés par les institutions européennes et internationales visant la comparaison entre les pays. Nous proposons, dans une approche théorique conventionnaliste, d'en étudier la construction, en insistant en particulier sur les différences entre les variables choisies, et ce qu'on peut en déduire en termes de « conventions de qualité d'emploi » mobilisées par ces institutions (2.2).

2.1. L'émergence de la notion de qualité de l'emploi sur la scène européenne

La qualité de l'emploi n'est pas portée par n'importe quel acteur ni à n'importe quel moment. Il nous paraît important de revenir, même brièvement, sur l'histoire (récente) de l'émergence de cette notion.

L'Europe connaît à la fin des années 1990 un contexte d'embellie économique, qui invite à réfléchir à la possibilité d'un retour au plein emploi et aux politiques qui permettraient de l'atteindre (CNIS, 2008). En 1997, la Stratégie européenne pour l'emploi (SEE) fixe pour objectif aux pays européens d'atteindre un taux d'emploi de 70 %. Ce passage d'un objectif quantitatif de taux de chômage à un objectif de taux d'emploi constitue un changement important, bien qu'ambigu (Freyssinet, 2004), dans la façon de considérer la performance des marchés du travail (Salais, 2004), qui inclut potentiellement la réduction du chômage et celle de l'inactivité simultanément. Outre cette question, il repose sur des objectifs quantitatifs de création d'emplois et ne fait pas référence à la qualité de l'emploi. « Or dans certains pays le travail à temps partiel est très développé, il l'est moins dans d'autres. Il y a donc un écart entre le taux d'emploi global et un taux calculé en équivalent temps plein. Il était prévu de suivre aussi ce taux, mais cet objectif a été perdu de vue » (CNIS, 2008 : 30).

Dans les années 2000, l'objectif de création quantitative d'emplois est complété par des objectifs de qualité d'emploi. Le sommet de Lisbonne de mars 2000, qui se situe encore dans la période d'une Europe social-démocrate (Freyssinet, 2004), fait émerger l'objectif « d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi (*« more and better jobs »*) et d'une plus grande cohésion sociale ». Ce thème s'impose progressivement comme un objectif de la SEE.

Un des arguments mobilisés pour justifier l'intégration de la qualité de l'emploi dans les objectifs de la politique européenne s'appuie sur l'objectif d'amélioration de l'efficience économique : « Promouvoir la qualité dans la politique de l'emploi (...) constitue un élément clé pour les objectifs consistant à bâtir des emplois plus nombreux et meilleurs, à créer une économie compétitive, fondée sur la cohésion et la connaissance, et à assurer une interaction positive entre les politiques économiques, sociales et de l'emploi. À ce titre, la qualité peut, et doit, aller de pair avec une amélioration de l'efficacité, en particulier en ce qui concerne les finances publiques et les incitants sur le marché du travail. » (Commission européenne, 2001 : 5). Comme l'explique Jean-Claude Barbier, « c'est l'impact en termes d'efficience économique des systèmes de protection sociale qui est au centre du débat. (...) Au vrai, pour justifier la pertinence de la qualité comme thème de politique économique et/ou sociale, la Commission a, pour l'essentiel, recours à des arguments économiques, qui s'attachent plus à montrer la valeur instrumentale de la qualité que sa valeur intrinsèque » (Barbier, 2004 : 89).

« La stratégie de Lisbonne incluait un objectif vague d'"amélioration qualitative de l'emploi" ; les présidences ultérieures, française puis belge, ont activement soutenu la construction d'une batterie d'indicateurs de la qualité de l'emploi » (Freyssinet, 2004 : 112). L'Union européenne ne dispose pas du pouvoir de créer du droit en matière de politique d'emploi : la Stratégie européenne pour l'emploi définit ainsi des lignes directrices et des recommandations pour les États qui ne sont pas contraignantes, et cherche à orienter les décisions avant tout par les évaluations (« *benchmarking* ») et par le discours politique (Barbier, 2004 ; Raveaud, 2006). Dans ce cadre, les indicateurs statistiques sont un outil puissant. Il n'existe cependant pas de définition « normalisée ou convenue » (Commission européenne, 2001 : 8) de la qualité de l'emploi à partir de laquelle la « mesurer ». Pour faire face à ce manque d'opérationnalité, des indicateurs ont été construits en prenant appui sur les travaux de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, dite Fondation de Dublin¹⁸⁰ (Freyssinet, 2004), et sous la contrainte de l'adhésion de l'ensemble des États membres. Cette construction s'est révélée complexe, les États refusant de « courir le risque de se voir mal classés. Incapables de parvenir à un accord au sein du Conseil de l'UE, les ministres de l'Emploi se sont tournés vers le Comité de l'emploi, qui regroupe les hauts fonctionnaires nationaux en charge de l'emploi. Ne pouvant à son tour parvenir à une décision consensuelle, le Comité de l'emploi s'est adressé au groupe "indicateurs", composé de statisticiens, qui lui est rattaché » (Raveaud, 2006 : 13). Le Conseil européen de Laeken approuve en décembre 2001 une liste composée d'indicateurs clés et d'indicateurs dits de contexte, fruits de ces différents compromis. La notion n'est donc pas vraiment définie, mais plutôt *qualifiée* par la *quantification* (Desrosières, 2010).

Rapidement (dès 2003), la qualité de l'emploi devient moins prioritaire : « Il y a alors une révision progressive de la stratégie européenne pour l'emploi, visant plus à la "quantité" qu'à la qualité et "recentrant les priorités sur la croissance et l'emploi". Les lignes directrices pour l'emploi sont intégrées dans une stratégie plus globale » (CNIS, 2008 : 30). Cet affaiblissement de l'importance de la dimension qualitative de l'emploi illustre l'ambiguïté du statut de la qualité de l'emploi dans les réflexions européennes : c'est une innovation certes

¹⁸⁰ La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, dite fondation de Dublin, est un organe tripartite de l'Union européenne : son conseil de direction regroupe des représentants des gouvernements des pays membres, des organisations d'employeurs et des organisations de travailleurs, ainsi que des membres de la Commission. Son objet est de contribuer, par les analyses, avis et conseils qu'elle produit, à l'amélioration de la qualité de vie et de travail. Visant à éclairer les institutions européennes, son programme de travail est arrêté en accord avec la Commission (Source : Site Internet de la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, consulté le 28 août 2012).

importante mais soumise au contexte politique et économique (Davoine et Erhel, 2006). C'est à partir de ce moment que le thème de la « flexicurité » devient dominant : alors qu'il représentait un des dix domaines de la qualité de l'emploi dans l'indicateur de Laeken, il est devenu omniprésent dans les réflexions européennes (CNIS, 2008).

Les indicateurs de Laeken en matière de qualité d'emploi ont été construits dans un objectif de comparaison internationale. D'autres institutions internationales ont proposé, à la même période, des indicateurs dans ce même objectif.

2.2. Les différents indicateurs de qualité de l'emploi des institutions internationales

Après avoir rapidement présenté ces indicateurs et leurs principaux contenus (2.2.1), nous identifions un certain nombre de différences dans le choix des indicateurs (2.2.2), qui témoignent de conceptions différenciées, plus ou moins explicites, de la qualité d'emploi (2.2.3).

2.2.1. Présentation des indicateurs proposés par les institutions internationales

En décembre 2001, le Conseil européen adopte, au sommet de Laeken, une définition de la qualité de l'emploi et une série d'indicateurs associés à ces dimensions. Les objectifs en termes de qualité d'emploi et les dimensions prises en compte dans sa définition sont le fruit de négociations politiques entre les États membres mais aussi entre les directions de la Commission européenne (Barbier, 2004 : 92 et suiv. ; Davoine et Erhel, 2006 : 18). Les indicateurs de Laeken sont organisés autour d'une approche de la qualité selon dix dimensions, distinguant des indicateurs clés et des indicateurs de contexte. Le tableau suivant (Tableau 3.1, page 251) présente de manière synthétique les différents indicateurs proposés par les institutions internationales.

Dans le même temps, la Fondation de Dublin réalise des travaux qui aboutissent à une définition de la qualité de l'emploi en quatre dimensions (Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2002).

Sur la même période, l'Organisation internationale du travail (OIT) mène des travaux sur la qualité de l'emploi au travers du concept de « travail décent ». L'OIT travaille sur ces problématiques depuis sa création en 1919 et a longtemps utilisé le terme d'« emploi convenable » (Freyssinet, 2000). Elle mobilise la notion de travail décent depuis 1999, date de

la 87^e conférence internationale du travail, qui reprend les quatre objectifs de l'organisation : la promotion des droits au travail, l'emploi, la protection sociale et le dialogue social (BIT, 1999). À partir de cette définition générale, différents chercheurs ont proposé des séries d'indicateurs de travail décent en 2003 (Ghaï, 2003 ; Anker *et al.*, 2003 ; Bescond *et al.*, 2003). La présentation de ces indicateurs dans un tableau de même forme est disponible en annexe¹⁸¹. En 2009, le BIT a proposé un « ensemble complet » d'indicateurs du travail décent (BIT, 2009) : ce sont ces indicateurs qui sont repris dans le tableau.

En 2008, le Conseil national de l'information statistique (CNIS) note « [la] convergence et [le] travail en commun du BIT (qui porte depuis 2000 la problématique de l'emploi décent), de la Commission économique des Nations-Unies pour l'Europe et des institutions européennes (Eurostat et la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail) pour aboutir à des propositions concernant la mesure de la qualité de l'emploi. Un groupe de travail commun délimite des domaines (les conditions de travail, le statut d'emploi...) et essaie de caractériser dans ces domaines de "bons" emplois et de "mauvais" emplois, à partir d'indicateurs appropriés (...). Force est donc de considérer que, en l'état actuel de la réflexion, ces concepts sont loin d'être stabilisés. » (CNIS, 2008 : 31).

L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) n'est pas en reste dans ces tentatives d'évaluation et de comparaison de la qualité de l'emploi (Davoine, 2007a : 11). Sans en fournir de définition précise, elle inclut ponctuellement dans ses *perspectives pour l'emploi* annuelles des analyses en termes de qualité d'emploi. En 2001, le chapitre 3 de ce rapport annuel est consacré à l'évaluation des caractéristiques et de la qualité des emplois dans les services. Cette dernière est évaluée à partir de trois groupes de variables. Le premier regroupe l'emploi à temps partiel, le travail temporaire, l'ancienneté moyenne dans l'emploi et la fréquence de la formation, le deuxième s'intéresse au jugement des travailleurs sur leurs conditions de travail et leur satisfaction au travail, et enfin le troisième prend en compte la rémunération (OCDE, 2001). Dans les *perspectives de l'emploi* de 2006, l'OCDE propose de tester l'hypothèse selon laquelle la focalisation sur la croissance quantitative de l'emploi aurait nui à son amélioration qualitative, en contribuant notamment à bloquer certains travailleurs dans des emplois « précaires ou à bas salaires, avec une forte "probabilité" de retourner au non-emploi » (OCDE, 2006 : 184). Y sont intégrés deux indicateurs principaux : la part d'emploi temporaire et l'incidence des bas salaires.

¹⁸¹ Annexe 4 (page 472).

Enfin, en 2008, l'Institut syndical européen (European Trade Union Institute, ETUI) propose un indicateur quantitatif, l'indice de la qualité de l'emploi (*job quality index*-JQI), à partir de 6 dimensions : les salaires, l'emploi atypique, les conditions de travail, le temps de travail et l'équilibre vie professionnelle-vie privée, la formation et la représentation des intérêts (Leschke et Watt, 2008).

Nous résumons ci-dessous les dimensions retenues dans ces six indicateurs sous forme de tableau. Y figurent les dénominations données à chaque dimension de la qualité de l'emploi (en gras), et des exemples de critères correspondant à chaque dimension (en caractères normaux). L'objectif est ici de faire apparaître (dans la première colonne) l'ensemble des dimensions prises en compte par l'une ou l'autre de ces « définitions » de la qualité de l'emploi.

À cette lecture synoptique, on identifie que ces organisations internationales ont toutes reconnu à la qualité de l'emploi un caractère multidimensionnel. Ces indicateurs, conçus pour évaluer la qualité de l'emploi à l'échelle des pays, englobent ainsi des dimensions de conditions de travail, d'emploi (sécurité de l'emploi, revenus, etc.), mais également d'autres dimensions, telles que les inégalités ou l'accès au marché du travail. Néanmoins, les dimensions retenues et leur importance relative diffèrent d'un indicateur à l'autre.

Tableau 3.1. Les dimensions de la qualité de l'emploi selon les indicateurs de différentes institutions internationales¹⁸²

Dimensions	Laeken (10 dimensions)	Fondation de Dublin (4 dimensions)	OIT (10 dimensions)	OCDE (4 dim.)	ETUI (6 dimensions)
Rémunération	1. 'Qualité intrinsèque de l'emploi' : - Mouvements entre non-emploi et emploi, et, dans le cadre de l'emploi, évolution de la rémunération En 2001 figuraient dans les indicateurs possibles les bas salaires, le nombre de travailleurs pauvres et la répartition des revenus mais ces indicateurs ne figurent pas sur la liste approuvée par le Conseil (2003)	1. 'Sécurité de l'emploi et des parcours professionnels' : - Revenus du travail	'Gains adéquats et emploi productif' - Travailleurs pauvres - Taux de bas salaires (moins de deux tiers de la rémunération horaire médiane)	Rémunération Incidence des bas salaires	1. 'Salaires' - Rémunérations nominales par personne - Pauvreté salariale (revenu inférieur à 60 % du revenu médian)
Protection sociale		- Protection sociale (dans dim. 1)	'Sécurité sociale' - Pourcentage de la population de 65 ans au moins bénéficiant d'une pension - Dépenses publiques de sécurité sociale (% du PIB)		
Durée du travail			'Horaires décents' - Durée du travail excessive		Part des salariés travaillant plus de 48h (dans dim. 3)
Qualification, formation	2. 'Qualification, éducation et formation tout au long de la vie et progression de la carrière' : - Participation à des mesures d'éducation et de formation	2. 'Développement des compétences' : - Qualifications, formations, - Déroulement de carrière		Fréquence de la formation	5. 'Accès à la formation et perspectives de carrières' Participation à des mesures d'éducation et de formation Déclarer que son travail offre des possibilités de carrières
Diversité et non-discrimination Égalité hommes - femmes	3. 'Égalité entre hommes et femmes' : - Écarts de rémunération - Écarts de taux d'emploi - Sous/sur-représentation dans certains secteurs 9. 'Diversité et non-discrimination' : - Écarts de taux d'emploi des travailleurs âgés, handicapés, appartenant à des minorités ethniques par rapport à la moyenne	- égalité des chances (dans dimension 1)	'Égalité de chances et de traitement dans l'emploi' - Ségrégation professionnelle selon le sexe - Proportion de femmes dans les groupes 11 et 12 de la CITP-88 ¹⁸³		
Conditions de travail, santé et sécurité au travail	4. 'Santé et sécurité au travail' : - Taux d'incidence des accidents du travail	3. 'Santé et le bien-être' : - Problèmes de santé (physique et mentale) - Situations à risque - Organisation du travail	'Égalité de chances et de traitement dans l'emploi' - Taux de lésions professionnelles mortelles	Jugement des travailleurs sur leurs conditions de travail	4. 'Conditions de travail et sécurité au travail' - Intensité du travail - Autonomie au travail - Pénibilité physique

¹⁸² L'objectif n'est pas ici d'entrer dans le détail des indicateurs statistiques retenus pour chaque dimension mais simplement de repérer les différentes dimensions retenues dans chacun des travaux, illustrées par des exemples d'indicateurs à intégrer. Par exemple, concernant le BIT, seuls figurent les indicateurs désignés comme principaux.

¹⁸³ La CITP est la Classification internationale type des professions. Les groupes 11 et 12 sont respectivement les « Membres de l'exécutif et des corps législatifs et cadres supérieurs de l'administration publique » et les « directeurs de société ».

Dimensions	Laeken (10 dimensions)	Fondation de Dublin (4 dimensions)	OIT (10 dimensions)	OCDE (4 dim.)	ETUI (6 dimensions)
Satisfaction des travailleurs	- Satisfaction des travailleurs (dans dim. 1)			Satisfaction au travail	
Sécurité / Flexibilité	5. 'Flexibilité et sécurité' : - Salariés travaillant volontairement ou involontairement à temps partiel - Salariés travaillant volontairement ou involontairement en CDD	- Statuts d'emploi (dans dim. 1)	'Stabilité et sécurité du travail' - Stabilité et sécurité du travail	Part d'emploi à temps partiel Part d'emploi temporaire Ancienneté moyenne dans l'emploi	2. 'Formes d'emploi atypiques' - Part des personnes en emploi temporaire déclarant ne pas trouver d'emploi permanent - Part des personnes en emploi à temps partiel déclarant ne pas trouver d'emploi à temps plein - Risquer de perdre son travail dans les 6 mois (dans dim. 4)
Insertion et accès au marché du travail	6. 'Insertion et accès au marché du travail' : - Taux de chômage des jeunes - Taux chômage de longue durée - Taux total d'emploi		'Possibilités d'emploi' - Taux d'emploi - Taux de chômage - Taux de chômage des jeunes - Emploi informel		
Équilibre entre vie professionnelle et vie privée	7. 'Organisation du travail et équilibre entre vie professionnelle et vie privée' : - Écarts de taux d'emploi en fonction de la présence ou non d'enfants en bas âge - Enfants accueillis par des structures	4. 'Concilier vie de travail et vie hors travail' : - Temps de travail / temps hors travail - Infrastructures sociales	'Capacité de concilier travail, vie de famille et vie privée' Cette dimension n'est pas encore intégrée mais citée comme pouvant l'être à l'avenir : Horaires de travail atypiques / inhabituels ; Protection de la maternité		3. 'Équilibre vie professionnelle/vie privée et temps de travail' - Part des salariés travaillant par équipes - Travail le samedi, le dimanche, la nuit, le soir - Temps partiel volontaire - Horaires compatibles avec la vie sociale et familiale
Dialogue social et participation des travailleurs	8. 'Dialogue social et participation des travailleurs' : En 2001, il était prévu de prendre en compte la présence de conventions collectives et de comités d'entreprise, la part de salariés ayant un intérêt/une participation dans l'entreprise qui l'emploie, les conflits du travail. Mais aucun accord n'a été trouvé pour cette dimension.	- Droit des travailleurs (dans dimension 1) : information/consultation/participation	'Dialogue social et représentation des travailleurs et des employeurs' - Taux de syndicalisation - Entreprises affiliées à une organisation d'employeurs - Taux de couverture de la négociation collective		6. Représentation des travailleurs et participation - Couverture de la négociation collective - Niveau de syndicalisation - Déclarer être consulté sur les changements dans l'organisation du travail
Droits fondamentaux des travailleurs			'Formes de travail qu'il y a lieu d'abolir' - Travail des enfants		
Performances générales du travail	10. 'Performances générales du travail' : - Productivité du travail.		'Contexte économique et social du travail décent' - Enfants non scolarisés, productivité du travail, inégalité des revenus, etc.		

Source : Auteur, à partir de : Commission européenne (2001 ; 2003) ; Fondation européenne pour l'Amélioration des Conditions de Vie et de Travail (2002) ; Leschke et Watt (2008) ; BIT (2009) ; OCDE (2001 ; 2006).

2.2.2. Des différences dans le choix des dimensions et indicateurs...

Barbier (2004) identifie au moins six angles différents dans la qualité de l'emploi :

1. *La qualité de la vie* pose essentiellement la question de l'articulation entre la vie familiale et la vie professionnelle.
2. *La qualité de l'offre de travail* pose la question du niveau de capital humain détenu par la force de travail et sa capacité d'adaptation aux besoins du marché du travail.
3. *La qualité de la demande de travail* pose essentiellement la question des rémunérations versées aux salariés par les employeurs.
4. *La qualité de l'environnement de travail* se situe au niveau de la nature de la protection juridique des salariés dans l'exercice de leur travail (santé au travail, sécurité au travail, protection de l'emploi, dialogue social).
5. *La qualité de la protection sociale* concerne le niveau des prestations sociales et des indemnités d'assurance ainsi que leur incidence sur l'emploi.
6. *La qualité du marché du travail* pose la question des caractéristiques et des performances du marché du travail. Ce dernier aspect de la qualité de l'emploi comporte une dimension macro-économique importante et se concentre sur les thèmes de la flexibilité, des inégalités salariales, de la productivité du travail et des taux d'emploi.

Cette grille d'analyse nous aide à comprendre les différences entre les indicateurs proposés par les instances internationales. L'indicateur de Laeken privilégie, selon cet auteur, une approche « qualité du marché du travail ». S'y ajoutent ensuite, de manière moins importante, des dimensions relevant de la qualité de l'environnement du travail, de l'offre de travail et de qualité de la vie. Les indicateurs proposés par l'OIT, quant à eux, accordent un poids beaucoup plus important à l'environnement de travail et à la qualité de l'offre de travail.

a. Des différences notables dans le choix des dimensions...

Un certain nombre de dimensions n'apparaissent pas dans toutes les propositions d'indicateurs. La protection sociale par exemple est présente dans les indicateurs de travail décent et les indicateurs de la fondation de Dublin, mais pas dans la liste de Laeken, ni dans les critères de l'OCDE¹⁸⁴. De même, les variables concernant les droits fondamentaux des

¹⁸⁴ Pourtant, dans le cadre d'une comparaison internationale, entre des pays au niveau de protection sociale différents, la non prise en compte de celle-ci peut être considérée comme un biais dans l'analyse, notamment des revenus.

travailleurs, comme le travail forcé ou le travail des enfants, se retrouvent uniquement dans les indicateurs de l'OIT, qui cherche à évaluer le travail décent dans l'ensemble des pays du monde, et non dans les indicateurs mobilisés par des organisations cherchant à comparer les pays européens ou membres de l'OCDE. On pointe ici une des difficultés de l'élaboration d'un indicateur commun de qualité d'emploi : peut-on utiliser les mêmes indicateurs pour tous les pays (et, dans le cadre de notre réflexion, dans tous les secteurs d'activité) ?

À l'inverse, les revenus du travail figurent dans chacun des indicateurs. Cependant, ils ne sont pas mesurés de la même manière. Les indicateurs de Laeken, dans l'indicateur clé recommandé pour la « qualité intrinsèque de l'emploi », mobilisent uniquement les évolutions salariales, et non les salaires eux-mêmes, ainsi que les mouvements entre non-emploi et emploi. Ce raisonnement en dynamique a été proposé par le groupe de statisticiens en charge de l'élaboration des indicateurs de Laeken de manière à surmonter les oppositions entre les États sur cette dimension (Raveaud, 2006). Ces mouvements ont été évalués (Commission européenne, 2003) d'une part entre les déciles de rémunérations (part des salariés du 1^{er} décile ayant évolué, entre deux années, vers un décile supérieur ; de même pour les salariés des 2^e et 3^e déciles), et d'autre part vers le non-emploi (part des salariés des trois premiers déciles ayant évolué, entre deux années, vers le non-emploi). Mais cette méthode rend particulièrement difficile la comparaison entre les pays en termes de qualité d'emploi (Raveaud, 2006). Les indicateurs proposés par les autres institutions internationales en termes de rémunérations prennent davantage en compte les rémunérations elles-mêmes.

b. ...mais également dans l'importance relative accordée à chacune d'entre elles

L'importance accordée aux dimensions retenues peut également être différente d'un indicateur à l'autre. Par exemple, l'indicateur de Laeken propose six indicateurs différents d'égalité entre les hommes et les femmes, auxquels s'ajoutent trois indicateurs de non discrimination envers les seniors, les minorités ethniques et les personnes handicapées, alors qu'il ne propose qu'un indicateur de santé et sécurité au travail (le taux d'incidence des accidents du travail). Au contraire, l'indicateur de la fondation de Dublin accorde une place beaucoup plus importante aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité au travail, alors que les conditions de travail occupent une place marginale dans les indicateurs de Laeken (*Ibid.*). En fait, les conditions de travail en elles-mêmes continuent de faire l'objet de peu d'intérêt de la part des pouvoirs politiques et économiques. En témoigne le peu d'enquêtes d'envergure sur le sujet. La principale d'entre elles, l'Enquête « Conditions de travail », n'est

réalisée que tous les 7 ans. Au-delà de cette enquête exhaustive, les enquêtes sur les conditions de travail sont assez rares¹⁸⁵. Cela est peut-être amené à évoluer, notamment avec la focale actuelle sur la souffrance au travail ou les risques psychosociaux, comme en témoignent les préconisations récentes du Collège d'expertise mis en place sur les risques psychosociaux (Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, 2011).

c. Des ambiguïtés persistantes dans le choix des indicateurs

Enfin, le sens de certaines variables intégrées dans les indicateurs de qualité de l'emploi peut parfois être ambigu. Par exemple, dans l'indicateur de Laeken, la dimension « sécurité de l'emploi » est associée à la flexibilité. L'objectif des politiques en la matière doit être d'« encourager des attitudes positives envers le changement sur le lieu de travail et sur le marché du travail en général, et veiller à ce qu'il y ait un soutien approprié pour les personnes qui perdent leur emploi ou en cherchent un autre. Encourager l'exploitation optimale des capacités et des possibilités de carrières flexibles grâce à un soutien approprié à la mobilité professionnelle et géographique, y compris au sein des nouveaux marchés du travail européens. » (Commission européenne, 2001 : 13). En ce sens, la flexibilité est envisagée comme un facteur d'amélioration de la qualité de l'emploi. Gilles Raveaud note cette ambiguïté du discours quant aux formes d'emploi atypiques, dont la Commission mentionne les risques, mais « finit par recommander leur développement » (Raveaud, 2006 : 13). L'indicateur affecté à cette dimension par la suite est le pourcentage de travailleurs travaillant volontairement ou involontairement à temps partiel et le pourcentage de travailleurs ayant volontairement ou involontairement des contrats à durée déterminée. Il n'est pas précisé si cet indicateur, qui mesure la flexibilité, doit être considéré comme améliorant ou dégradant la qualité de l'emploi. Un autre exemple d'ambiguïté concerne la productivité du travail. Cette

¹⁸⁵ Les principales enquêtes, en dehors de l'enquête Conditions de travail, sont l'enquête Sumer (Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels), l'enquête SIP (Santé et itinéraire professionnel et l'enquête COI (Changements organisationnels et informatisation) (Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, 2009, 2011). L'enquête SUMER, copilotée par la Dares et la Direction générale du travail, décrit les contraintes organisationnelles et les expositions professionnelles (physiques, biologiques et chimiques) auxquelles sont soumis les salariés. Elle repose sur un auto-questionnaire rempli par les salariés et sur les réponses des médecins du travail enquêteurs à un questionnaire approfondi. L'enquête SIP, menée par entretien auprès des individus, vise à mieux connaître les liens entre état de santé, conditions de travail et parcours professionnels. L'enquête COI repose sur des données administratives et des données d'enquêtes couplées entreprises / salariés. Elle porte sur les changements organisationnels et l'usage des Technologies de l'information et de la communication (TIC). S'ajoutent enfin à ces enquêtes françaises les enquêtes européennes sur les conditions de travail menées par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail et de vie, réalisées tous les quatre ans en moyenne. Elles visent la comparaison internationale et ne permettent d'étudier les travailleurs français qu'à un niveau très agrégé.

variable est intégrée dans les indicateurs de Laeken comme un indice de qualité d'emploi. Or, l'augmentation de la productivité peut également être, pour les travailleurs, synonyme d'intensification du travail et de dégradation du bien-être au travail (Gollac et Volkoff, 2000 ; Askenazy, 2004). C'est notamment en ce sens que l'on peut considérer que la notion de qualité d'emploi reste floue, malgré l'apparente précision que constitue une liste d'indicateurs chiffrés.

d. Une des conséquences de cette indétermination : des glissements opérés dans les discours et les politiques publiques

Ce caractère indéterminé de la définition de la qualité de l'emploi n'est pas anodin. Il n'est pas non plus uniquement une difficulté pour le chercheur qui souhaite évaluer la qualité de l'emploi dans un pays, un secteur ou un groupe d'individus. Ce flou sur la définition même de la qualité de l'emploi rend possible l'apparition de discours mouvants selon que l'orateur se place de tel ou tel point de vue, aboutissant à des accords apparents mais qui n'ont pas la même signification pour tous. « Notion floue et multidimensionnelle, la qualité de l'emploi est alors discutée comme s'il s'agissait d'un concept bien établi alors qu'elle revêt pour chacun des réalités différentes, parfois même opposées. La notion est ainsi devenue "performante" dans le débat public en permettant de produire des consensus plus apparents que réels » (Ralle, 2006 : 4). Les politiques d'amélioration de la qualité de l'emploi qui en découlent peuvent ainsi viser des objectifs très différents selon les conceptions sous-jacentes de la qualité de l'emploi, mais aussi évolutifs dans le temps. Ainsi, l'objectif d'amélioration de la qualité de l'emploi en Europe s'est considérablement modifié depuis le début des années 2000. Il demeure inscrit dans la Stratégie européenne pour l'emploi, mais son contenu a changé : la qualité est de plus en plus instrumentalisée, en étant « interprétée en termes de productivité et d'attractivité financière des emplois » (Davoine *et al.*, 2008 : 181). Cette dimension de la productivité du travail comme facteur de qualité d'emploi est présente dès les premiers textes de la Commission en 2001, mais semble prendre une place prédominante sur les autres.

2.2.3. ... qui témoignent de conceptions différentes de la définition de la qualité de l'emploi

Nos remarques précédentes nous amènent à un constat : la qualité de l'emploi est une notion multidimensionnelle, certes, mais, comme pour tous les indicateurs

multidimensionnels, cela va plus loin que la simple agrégation ou juxtaposition de différentes dimensions de la qualité des emplois. Le sens de chacune des variables prises en considération peut être ambigu. L'intégration de certaines variables ne fait pas l'unanimité et l'importance relative de chaque dimension par rapport aux autres varie également.

On s'aperçoit ici que la qualité de l'emploi n'a pas le même sens selon l'angle par lequel on l'observe. La définition même de ce qu'est la qualité de l'emploi n'est pas la même, par exemple du point de vue du salarié, de l'employeur, ou de la société. Elle n'est pas non plus la même selon qu'on privilégie l'aspect financier des revenus du travail ou l'aspect de la santé au travail, par exemple. Les indicateurs reflètent l'importance accordée à ces différents points de vue et, finalement, renvoient à des « valeurs » et des registres d'action différents. Les indicateurs de Laeken accordent une importance centrale au fonctionnement du marché du travail, à la productivité du travail et à la non-discrimination. On pourrait l'interpréter comme le point de vue de la société sur la qualité de l'emploi en termes d'efficacité économique. La discrimination implique une sous-utilisation des ressources en travail et une forme d'inefficacité. Les conditions de travail portent uniquement sur le taux d'accidents du travail (qui ont un coût non négligeable et pèsent sur l'efficacité du travail), tandis que les qualités intrinsèques du travail sont principalement évaluées par la satisfaction des travailleurs. Les indicateurs proposés par l'OIT semblent prendre plus spécifiquement le point de vue du salarié et les aspects des conditions de travail. Le paragraphe suivant nous fournit une grille d'analyse de ces différences entre les indicateurs de ces institutions internationales.

La qualité d'emploi n'est donc pas seulement multidimensionnelle, sa définition elle-même est variable. Et elle varie notamment selon :

- les catégories d'acteurs qui mobilisent le concept (qui cherche à mesurer la qualité de l'emploi ?)
- le niveau auquel est appliqué le concept (que cherche-t-on à évaluer ? La qualité de l'emploi d'un pays ? d'un secteur d'activité ? d'une entreprise ? d'un individu ?)
- les registres d'action et les « valeurs » accordées à l'emploi, ou encore le type de légitimation mobilisé (pourquoi cherche-t-on à évaluer la qualité de l'emploi ? ¹⁸⁶)

Les travaux de Florence Bonnet *et al.* (2003) offrent une grille de lecture qui croise ces différentes dimensions (Encadré 3.2)

¹⁸⁶ Par exemple *via* sa plus ou moins grande instrumentalisation en faveur d'autres objectifs.

Encadré 3.2. Les différents registres d'action dans les travaux de Bonnet *et al.* (2003)

Les indicateurs étudiés jusqu'ici ont tous été créés pour évaluer la qualité de l'emploi à l'échelle d'un pays. Se basant sur l'approche du travail décent de l'OIT, Bonnet *et al.* distinguent trois niveaux d'analyse de la qualité de l'emploi. À chaque niveau correspondent des objectifs différents. Au niveau macrosocial, l'objectif peut être défini, selon ces auteurs, « comme la création d'un ensemble de lois, réglementations, et institutions qui permettent à un nombre croissant de membres de toute société de travailler sans oppression, dans une sécurité raisonnable, en améliorant progressivement leurs possibilités d'épanouissement personnel et en gagnant de quoi subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille » (Bonnet *et al.*, 2003 : 232). À un niveau mésosocial, sur le lieu de travail, le travail dit décent doit permettre aux travailleurs de jouir d'une bonne sécurité tout en favorisant le dynamisme des entreprises où ils travaillent. Au niveau microsocial, c'est-à-dire individuel, un travail est décent s'il permet de travailler tout en jouissant, à un niveau approprié, de toutes formes de sécurité au travail.

Les auteurs évaluent l'emploi décent à partir de sept formes de sécurité liées au travail :

- La sécurité du marché du travail (qui garantit l'accès à des emplois rémunérés grâce à un taux d'emploi élevé)¹⁸⁷ ;
- La sécurité de l'emploi (qui garantit la protection des travailleurs contre le licenciement arbitraire ou abusif et les recours contre ces pratiques) ;
- La sécurité professionnelle (définie comme le fait pour un travailleur de posséder une certaine maîtrise sur le contenu de ses tâches et la possibilité qu'il a de faire carrière) ;
- La sécurité au travail (conditions de travail, santé et sécurité au travail) ;
- La sécurité du maintien des qualifications (possibilité d'acquérir et de perfectionner, grâce à la formation et l'éducation, ses connaissances et ses qualifications) ;
- La sécurité du revenu ;
- La sécurité de la représentation (protection du droit d'exprimer son opinion).

Ces différentes formes de sécurité sont évaluées aux trois niveaux d'analyse (macrosocial, mésosocial et microsocial), donnant lieu à trois indicateurs de travail décent : un indicateur macrosocial (indicateur national du travail décent – ITD), un indicateur mésosocial (indicateur de travail décent dans les entreprises – TDE) et un indicateur microsocial (ITD à l'échelon microsocial).

Les travaux de Bonnet *et al.* sont destinés à la création d'indicateurs de travail décent. Dans une approche analytique, ils nous semblent intéressants dans le sens où ils différencient trois registres d'action à partir desquels on peut chercher à évaluer la qualité de l'emploi, et analysent les différences de conception que cela engendre. Ils présentent également l'avantage d'aborder la question de la mesure de la qualité de l'emploi au niveau des individus : ce qui se distingue des autres indicateurs (qui se situent au niveau « macro »), et ce qui sera notre angle d'approche.

Pour conclure cette deuxième section, le flou et l'ambiguïté de la notion de qualité d'emploi ont laissé la place à différentes définitions par les indicateurs, qui s'appuient sur des conventions différentes de ce qui est entendu par « qualité de l'emploi ». Au terme de cette analyse, une question se pose. Pourquoi avons-nous fait le choix dans cette thèse de travailler à partir de ce terme de qualité de l'emploi ? D'une part parce que c'est un des termes souvent mobilisé dans les discours sur le champ des services à la personne. Il méritait donc, à notre sens, d'être à la fois déconstruit et approfondi. D'autre part parce qu'il permet d'intégrer dans

¹⁸⁷ À l'échelon microsocial, cette dimension est considérée comme une variable contextuelle et est donc exclue : l'indicateur de travail décent au niveau individuel se fonde sur les six autres dimensions.

une même notion les conditions d'emploi et les conditions de travail. Cette multidimensionnalité a été pour beaucoup dans le choix de cette notion. Enfin, le « flou » caractéristique de cette notion peut être aussi, pour le chercheur, l'occasion de mettre en débat les différentes conventions autour de l'emploi et de l'évaluation de sa qualité, au-delà de la proposition de conventions de mesure (Gadrey, 2004). Celle-ci n'est pour autant pas exclue – à condition d'en expliciter la construction, ses présupposés théoriques, et ses limites. Dans notre cas, nous avons besoin de construire une grille d'analyse de la qualité des emplois dans les services à la personne. Nous présentons donc dans la section suivante l'approche de la qualité de l'emploi qui sera la nôtre dans la thèse et dans les explorations empiriques.

Section 3 - Le choix d'une approche de la qualité de l'emploi visant la comparaison interne à un pays, interindividuelle et sectorielle

Notre approche de la qualité de l'emploi est destinée à étudier l'emploi au niveau individuel et sectoriel. En effet, il ne s'agit pas, comme dans le cas des indicateurs proposés par les institutions internationales, de comparer des systèmes d'emploi nationaux entre eux mais d'étudier l'emploi dans les services à la personne en France, dans une perspective sectorielle et professionnelle, mais aussi individuelle pour étudier l'hétérogénéité au sein de ces activités. Pour les raisons explicitées *supra*¹⁸⁸, nous ne nous basons pas sur la satisfaction individuelle par rapport au travail. Nous faisons le choix de nous rapporter à des indicateurs « objectivants » d'une part et à une norme construite socialement et collectivement d'autre part. Cette approche cherche à évaluer les caractéristiques des emplois au regard de la norme de l'emploi « typique » en France (3.1). C'est par rapport à cette norme qu'elle peut être évaluée, au regard des cumuls de contraintes, c'est-à-dire des écarts à la norme sur différentes dimensions de la qualité de l'emploi, et au regard des compromis concrets de qualité d'emploi observés (3.2). Il s'agit par cette approche de construire le cadre d'analyse théorique et méthodologique devant nous permettre d'explorer trois questions : sur quelles dimensions les caractéristiques des emplois des salariées de services à la personne s'éloignent-elles de la norme de l'emploi en France ? Est-ce que ces salariées cumulent les écarts à la norme sur plusieurs dimensions ? Peut-on identifier des compromis différenciés de qualité d'emploi au sein des services à la personne, et sur quelles bases trouvent-ils leur légitimité ?

¹⁸⁸ Section 1 de ce chapitre

3.1. Évaluer la qualité de l'emploi en référence à une norme

3.1.1. La norme de l'emploi typique en France

L'évaluation de la qualité des emplois se réfère à une norme. Cette norme correspond à celle de l'« emploi typique » tel qu'il a été construit dans le cadre de la mise en place de l'État social après-guerre (Castel, 1995), et qui repose sur le compromis fordiste étudié par l'École de la régulation (Boyer, 2004). Cet emploi typique se caractérise notamment par la sécurité de l'emploi, encadrée par les règles du droit du travail, et l'accès à la protection sociale liée au statut de salarié.

Dans ce cadre, la définition du « bon » emploi peut être appréhendée au travers du type idéal de l'intégration professionnelle décrit par Serge Paugam, qu'il définit comme « la double assurance de la reconnaissance matérielle et symbolique du travail et de la protection sociale qui découle de l'emploi » (Paugam, 2007 : 97). En effet, « dans nos sociétés, l'intégration professionnelle assure aux individus la reconnaissance de leur travail, au sens de leur contribution à l'œuvre collective, mais aussi, en même temps, la reconnaissance des droits sociaux qui en dérivent. Autrement dit, l'intégration professionnelle ne signifie pas uniquement l'épanouissement au travail, mais aussi le rattachement, au-delà du monde du travail, au socle de protection élémentaire constitué à partir des luttes sociales dans le cadre du régime de l'État-Providence » (Paugam, 2007 : 96).

Cette norme est conventionnelle, au sens où plusieurs conventions de qualité d'emploi coexistent. La définition de ce qu'est un « bon » emploi diffère par exemple selon les acteurs (employeurs, salariés, régulateurs...) (Bonnet *et al.*, 2003). Un cas classique est celui de la flexibilité : souplesse appréciable de l'emploi pour les employeurs, elle est souvent considérée comme une contrainte par les travailleurs, en particulier lorsque ses modalités sont définies par l'employeur, qui l'utilise comme variable d'ajustement en fonction de ses propres contraintes. De même, les critères des régulateurs peuvent différer sensiblement de ceux des salariés. L'approche retenue ici est celle de la qualité de l'emploi « du point de vue des travailleurs ». Cela ne signifie pas qu'il faut nécessairement partir de l'avis des travailleurs sur la question¹⁸⁹, mais plutôt que nous cherchons à repérer ce qui fait qu'un emploi est un « bon » emploi *pour les travailleurs* par opposition à ce qui fait un « bon » emploi pour les employeurs ou pour les régulateurs.

¹⁸⁹ C'est une approche possible, dont on a vu en première section les apports et les limites.

Si les conventions de qualité d'emploi sont plurielles, la convention de l'emploi typique en France, fruit de compromis sociaux historiques entre ces différents acteurs, est la convention dominante. Elle est ainsi une norme, au sens où les normes sont des « compromis, plus ou moins fragiles et instables, entre des logiques sociales, en tension, voire contradictoires » (Bouffartigue et Bouteiller, 2003 : 4). Elle se traduit à la fois juridiquement (les règles en matière de droit du travail définissent cet emploi typique et les écarts autorisés à cette norme), statistiquement (c'est la forme d'emploi la plus répandue dans le salariat français), et dans les représentations collectives de l'emploi. Ainsi, en plus d'être une norme juridique et statistique, elle est une norme sociale, c'est-à-dire qu'« elle comporte une dimension de prescription positive et de légitimité, elle est associée aux valeurs et idéaux qui mobilisent les individus. Une norme sociale ne s'impose comme centrale que si elle est non seulement majoritaire, mais également visible – dans le droit ou les conventions – et légitime aux yeux des acteurs qui la mettent en œuvre » (*Ibid.* : 3).

Avec l'effritement du compromis fordiste (Castel, 1995 ; Boyer, 2004) apparaît la question des nouvelles formes d'emploi au regard de cette norme de l'emploi typique, voire de l'émergence d'une nouvelle norme. Dans les services à la personne, celle-ci se pose avec une acuité particulière.

3.1.2. Cette norme est-elle pertinente dans le cadre des services à la personne ?

Le choix de se référer à la norme de l'emploi typique pour analyser les emplois de services à la personne fait l'objet d'un certain nombre de critiques, qui mettent en avant les spécificités d'une part de l'économie sociale et solidaire et d'autre part du champ des particuliers employeurs.

Du côté de l'économie sociale et solidaire, dans laquelle s'inscrivent les associations d'aide à domicile, cette référence est remise en cause en raison de la spécificité de ce salariat. La comparaison des emplois d'aide à domicile des associations sur les bases de l'emploi typique serait biaisée car il y a « autre chose » dans ces emplois, qui n'est pas pris en compte dans les critères du « bon » emploi. Il s'agit notamment de l'utilité sociale du travail. C'est en effet un élément important dans l'emploi de ces salariées. Ainsi, les valeurs spécifiques portées dans le secteur de l'aide à domicile telles que l'« amour du métier et des personnes », le « don de soi », les « valeurs d'humanisme » (dans une logique vocationnelle et éthique au sens décrit par Ribault, 2008) nécessiteraient de bâtir des conceptions différentes de la qualité

des emplois. Nous postulons que sur le plan de l'analyse des *emplois*, il est nécessaire de comparer les emplois associatifs car avant tout ce sont des emplois. Cela n'empêche nullement des analyses complémentaires portant sur certains aspects du travail associatif. L'utilité ressentie du travail effectué fait ainsi partie des éléments que nous identifions comme des formes de « compensation » des contraintes (salariales, temporelles, physiques, etc.) observées dans ces métiers et sur lesquelles s'appuient les « compromis de qualité d'emploi ». Nous y revenons *infra* (3.2.3).

Du côté des particuliers employeurs, cette référence est remise en cause, notamment par les représentants de ces employeurs, sur la base d'un autre argument, qui renvoie à la conception de l'acteur et de son rapport à son environnement¹⁹⁰, mais aussi au statut de l'« expert » pour juger de ce qui fait qu'un emploi est un « bon » emploi. L'argument principal est simple : le constat selon lequel les salariés choisissent ou acceptent ces emplois est la preuve même qu'ils leur conviennent et répondent à leurs exigences. L'expert n'a pas de légitimité pour juger de la qualité de ces emplois. Dans le prolongement de cet argument, l'accent est mis sur l'autonomie permise par le statut de salarié de particulier employeur¹⁹¹, ce qui vient renforcer l'idée d'un « choix » pour les salariés.

Ce type d'argument s'inscrit plus largement dans la question de la place du choix individuel dans la théorie économique. Il est souvent mobilisé – ce qui n'est pas sans rapport avec le champ des services à la personne – dans les questionnements sur le temps partiel « choisi » ou « subi ». Cet argument nie cependant 1. la relation intrinsèquement déséquilibrée entre l'employeur et le salarié dans la relation de subordination qui les lie ; 2. la présence du chômage de masse, qui pousse les salarié(e)s les plus fragilisé(e)s sur le marché du travail à accepter des emplois de faible qualité ; 3. cette contrainte étant encore renforcée avec le développement des politiques de l'emploi dites « d'activation » (ou *workfare*). Nous rejoignons ainsi l'observation de Margaret Maruani : « Temps choisi, temps subi : en dépit des apparences, telle n'est pas la question pertinente. Que signifie "choisir" quand les pressions sont tellement fortes qu'il n'y a pas d'autres solutions ? Quand les emplois qui sont proposés ne sont jamais à temps plein ? Quand les contraintes de la vie familiale deviennent trop complexes ? Les pressions ne sont pas uniquement d'ordre économique ou domestique. Elles sont également – et fortement – idéologiques : le travail à temps partiel a été construit de toutes pièces comme la forme d'emploi idéale pour les femmes et l'idée de choix est

¹⁹⁰ Cette question a été abordée dans l'introduction générale de la thèse.

¹⁹¹ Ce point a été évoqué au chapitre 2 (3.2).

implicitement inscrite dans sa définition. La question n'est donc pas tant de savoir si le travail à temps partiel a été choisi un peu, beaucoup ou pas du tout, mais d'en voir les conséquences. Au fil des ans, le travail à temps partiel est devenu la figure emblématique de la division sexuelle du marché du travail. Il est également devenu le moteur du sous-emploi et de la pauvreté laborieuse. » (Maruani, 2004 : 111).

Nous faisons donc explicitement le choix de prendre pour point de référence du « bon » emploi la norme de l'emploi salarié en France, en partant du principe que la définition de ce qu'est un bon emploi est construite collectivement, et n'a pas de raison d'être différente d'un emploi à l'autre¹⁹². Cela permet d'éviter les arguments basés sur les spécificités de certains métiers. Précisons que, si nous faisons le choix d'une norme commune à l'ensemble du salariat, cela n'empêche pas que dans les analyses, nous ne comparerons pas le plus souvent les salariées des services à la personne à l'ensemble des salariés mais aux catégories sociales proches (employées féminines).

3.2. Évaluer les cumuls de contraintes dans l'emploi et repérer les compromis différenciés de qualité d'emploi

On connaît donc le type idéal d'une « bonne » qualité d'emploi, qui, conventionnellement, correspond en France à l'« intégration assurée » décrite par Serge Paugam (2007 : 97). Un certain nombre de salariés s'éloignent de cette norme, soit par un rapport au travail dégradé (« intégration laborieuse »), soit par un rapport à l'emploi dégradé (« intégration incertaine »), soit les deux (« intégration disqualifiante »). Ce sont les écarts à la norme, sur les différentes dimensions de qualité d'emploi, que nous nommons des « contraintes ».

Tout notre questionnement est donc le suivant : comment se situent les salariées des services à la personne par rapport à cette double norme (reconnaissance matérielle et symbolique du travail et protection sociale liée à l'emploi) ?

Pour répondre à cette question, nous procédons en plusieurs étapes. Il s'agit dans un premier temps de décrire les différentes dimensions de qualité d'emploi dans les services à la personne. Pour cela, nous définissons les dimensions prises en compte (3.2.1). Ensuite, une question traditionnelle de l'économie du travail est de savoir si les écarts à la norme, sur les

¹⁹² Même si la construction du droit, notamment chez les particuliers employeurs, est en partie différente pour ces salariées.

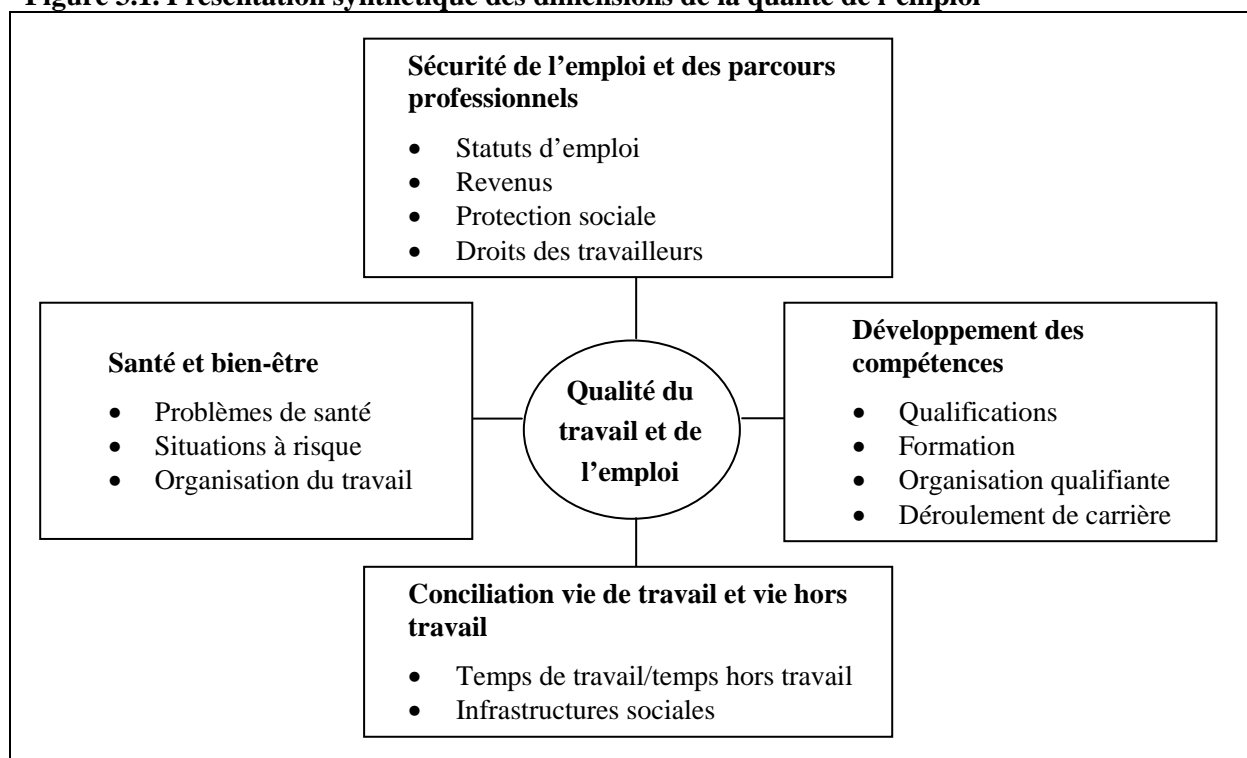
différentes dimensions de qualité d'emploi, ont tendance à se cumuler ou au contraire à se compenser. Nous proposons donc une méthode pour étudier les formes de « cumuls » de contraintes (3.2.2). Enfin, nous faisons l'hypothèse que les différentes configurations de qualité d'emploi relèvent de ce que nous qualifions de « compromis », au sens décrit *infra* (3.2.3), qui appuient leur légitimité sur une pluralité de registres de justification.

3.2.1. Choisir les dimensions de la qualité de l'emploi

Parce qu'ils sont destinés à la comparaison internationale, les indicateurs utilisés par les institutions européennes et internationales ne peuvent être mobilisés directement dans une approche sectorielle. On a montré qu'ils reposaient sur des choix divers en matière de choix des variables prises en compte, qui reflétaient, dans une certaine mesure, des conceptions différentes de la qualité des emplois. Néanmoins, un certain nombre de dimensions apparaissent comme incontournables dans la qualité des emplois et fournissent une base robuste des dimensions pouvant être retenues.

La Fondation de Dublin (2002) propose une présentation des différentes dimensions généralement utilisées pour décrire la qualité des emplois¹⁹³.

Figure 3.1. Présentation synthétique des dimensions de la qualité de l'emploi



Source : Fondation de Dublin, 2002.

¹⁹³ Elle rejoint celles décrites dans le tableau p. 251.

Lucie Davoine (2007a), qui a cherché à amender les indicateurs de Laeken en se fondant d'une part sur les théories du marché du travail et les travaux liés à la satisfaction au travail, et d'autre part sur l'étude empirique des facteurs influençant la satisfaction globale au travail et les différentes facettes de la satisfaction au travail¹⁹⁴, aboutit à quatre dimensions très proches de celles proposées par la Fondation de Dublin :

- la sécurité socio-économique, qui regroupe la sécurité de revenu et la sécurité sur le marché du travail ;
- l'éducation et la formation, appréhendée au travers de l'étendue et de la qualité de la formation, ainsi que par le déclassement ;
- les conditions de travail au sens large (santé, horaires de travail, dialogue social) ;
- l'égalité hommes-femmes et la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle, analysée au travers d'indicateurs d'égalité et de la possibilité de conciliation.

Ce sont également ces dimensions (parfois une partie d'entre elles) que l'on retrouve dans un certain nombre de travaux réalisés à des échelles sectorielles. Les segments ainsi étudiés peuvent correspondre à des professions (Cloutier *et al.*, 2005), à des secteurs d'activité, comme les services (Cases et Missègue, 2001), l'économie sociale et solidaire (Maisonnasse *et al.*, 2010 ; Bailly *et al.*, 2012a), ou encore l'animation (Farvaque, 2007). D'autres études se sont centrées sur une partie du salariat, comme les travailleurs à bas salaires (Farvaque *et al.*, 2006 ; Farvaque et Yonnet, 2008 ; Caroli et Gautié, 2009). Dans une perspective encore différente, les disparités hommes-femmes ont pu également être analysées au regard de la notion de qualité d'emploi (Lemière et Marc, 2006 ; Cloutier *et al.*, 2008). Enfin, dans leur proposition méthodologique pour l'évaluation des effets sur l'emploi des politiques publiques régionales Christine Erhel et Bernard Gazier (2010) proposent également des dimensions calées sur les quatre dimensions présentées par la fondation de Dublin.

Notre approche inclut ainsi cette pluralité de dimensions de la qualité des emplois. Nous analyserons aux chapitres 4 et 5 conjointement les dimensions de conditions d'emploi et de conditions de travail. Pour identifier les cumuls de contraintes, elles seront également regroupées en quatre dimensions – de manière un peu différente. C'est ce que nous présentons dans le point suivant.

¹⁹⁴ Ce qui est une manière d'approcher l'importance accordée par les salariés aux différentes dimensions de qualité d'emploi

3.2.2. Observer les cumuls de contraintes

Observer la part de salariés concernés par telle ou telle contrainte dans les différentes dimensions de qualité d'emploi dans un secteur, et la comparer à ce qui est observé dans le reste du salariat, ou dans des groupes professionnels proches, est un premier élément d'analyse de la qualité des emplois dans un secteur. Concernant notre objet d'analyse, elle répond ainsi à une première interrogation : sur quelles dimensions les caractéristiques du travail et de l'emploi des salariées des services à la personne s'éloignent-ils du type idéal de l'emploi défini *supra* ?

Une deuxième question, complémentaire, concerne les cumuls de contraintes. Ces salariées cumulent-elles les écarts par rapport au type idéal de l'intégration professionnelle ? En d'autres termes, ont-elles tendance à s'éloigner de la norme sur plusieurs dimensions de la qualité de l'emploi ? Notre objectif étant à la fois de pouvoir comparer les services à la personne au reste du salariat et d'observer l'hétérogénéité des qualités d'emploi en leur sein, nous étudierons deux aspects. D'abord, la part des salariées qui cumulent les contraintes est-elle supérieure à celle observée dans l'ensemble du salariat ? Ensuite, au sein des services à la personne, observe-t-on des situations différentes de cumuls ? Sur quels critères ?

Il y a dans la théorie économique deux grandes hypothèses opposées quant aux liens entre les différentes dimensions de la qualité des emplois, et en particulier entre le salaire d'une part et les pénibilités, les risques, les conditions de travail d'autre part. La première hypothèse s'inscrit dans la théorie des différences compensatrices (Rosen, 1986) et suppose que les mauvaises conditions de travail sont associées à des salaires plus élevés : « avec une hypothèse d'information parfaite des offreurs et des demandeurs de travail, les écarts de salaire constatés ont pour fonction d'égaliser l'ensemble des avantages et des désavantages, monétaires et non-monétaires, qui différencient les postes de travail et les travailleurs » (Freyssinet, 2000 : 39-40). Sous cette hypothèse, un travailleur accepte un travail pénible, dangereux ou précaire en échange d'une rémunération supérieure. De la même manière, un employeur ne réduit la pénibilité du travail au sein de son entreprise que si le coût de l'amélioration des conditions de travail est inférieur au supplément de salaire versé comme compensation. La seconde hypothèse est issue des théories de la segmentation des marchés du travail et postule que salaires et conditions de travail varient dans le même sens : les bonnes conditions de travail et les hauts salaires vont de pair, et inversement les travailleurs à bas salaires sont aussi souvent ceux qui subissent un travail pénible ou précaire. Ainsi, dans cette

analyse, « les obstacles à la mobilité entre différents marchés (par exemple, marché primaire et marché secondaire dans la terminologie de Michael Piore) et les processus de stratification sociale engendrent une tendance au cumul sur certaines catégories de travailleurs et de postes de travail des caractéristiques positives et, symétriquement, des caractéristiques négatives des emplois (salaire, qualification, conditions de travail, stabilité, etc.). » (*Ibid.* : 39-40). À partir d'une large étude de la qualité des emplois des travailleurs peu qualifiés, Philippe Askenazy, Ève Caroli et Jérôme Gautié indiquent par exemple que ces salariés jugent spontanément leurs salaires insuffisants au regard des exigences croissantes de leur travail, qui sont à la fois physiques, mentales et relatives à l'articulation vie professionnelle – vie privée (Askenazy *et al.*, 2009 ; Caroli et Gautié, 2009). Pour ces salariés à bas salaires, l'intensification du travail marquée au cours des vingt dernières années ne semble pas compensée : différentes formes de dualisme apparaissent ainsi dans les divers secteurs d'activité étudiés (grande distribution, secteur agroalimentaire, hospitalier, hôtelier, et centres d'appel).

Notre questionnement s'inscrit donc dans ce débat traditionnel de la théorie économique. En construisant un indicateur des cumuls de contraintes, nous cherchons à évaluer si, comme le suggère la théorie de la segmentation, les salariées des services à la personne ont tendance à cumuler différentes formes de pénibilité avec des rémunérations peu élevées, ou si au contraire une forme de compensation s'effectue. Celle-ci pourrait s'observer par la présence simultanée de pénibilités faibles associées à des salaires peu élevés, et/ou, pour les salariées subissant des pénibilités plus fortes, un salaire supérieur. Une des difficultés de notre travail se situe dans l'évaluation des pénibilités, évaluation très dépendante des variables disponibles dans les enquêtes mobilisées.

Pour évaluer les cumuls de contraintes, nous construisons un indicateur à partir des données disponibles dans l'enquête Conditions de travail de l'Insee¹⁹⁵. Dans cet indicateur, ce sont quatre grandes dimensions qui sont retenues : la rémunération ; la sécurité de l'emploi ; les conditions de travail ; les ressources. La rémunération est mesurée par le salaire net mensuel. La sécurité de l'emploi est abordée au travers du type de contrat de travail mais également de variables plus subjectives (craintes pour l'emploi), et cherche à intégrer les possibilités de formation, qui sont une forme de sécurisation de l'emploi. Les conditions de travail incluent les pénibilités physiques, psychologiques, liées à l'environnement de travail, ainsi que les horaires atypiques qui gênent l'équilibre vie professionnelle – vie personnelle et

¹⁹⁵ Enquête complémentaire à l'Enquête emploi.

sociale. Enfin, les ressources, individuelles et collectives, mobilisables dans l'emploi sont ajoutées pour plusieurs raisons. La première tient au fait que certaines exigences dans le travail, par exemple psychologiques, peuvent être compensées en partie par les ressources dont dispose le salarié pour y faire face, ou au contraire être aggravées par l'absence de ces ressources. Cet indicateur complète d'une certaine manière les indicateurs sur les conditions de travail. La deuxième raison tient au fait que la dimension collective du travail et des règles (dans leur négociation et dans leur application) est un aspect important de notre approche, qui accorde une place centrale aux relations professionnelles. Dans ce cadre, nous considérons que les collectifs de travail sont non seulement un levier potentiel d'amélioration de la qualité des emplois, mais une composante même de cette qualité.

L'idée est d'isoler dans un premier temps les salariés les plus mal lotis au sein de chacune de ces grandes dimensions : ce sont ceux qui s'éloignent le plus de la norme de l'emploi en France et qui subissent une « contrainte » dans leur emploi. Puis, il s'agit de repérer les travailleurs qui sont parmi les moins bien lotis sur *plusieurs* dimensions : ce sont eux qui « cumulent les contraintes »¹⁹⁶.

Nous avons expliqué en introduction en quoi les questions théoriques et méthodologiques soulevées par la définition de la qualité de l'emploi pouvaient être rapprochées des questions relatives à la mesure de la richesse et de la pauvreté. En ce sens, l'indicateur que nous proposons de bâtir pour évaluer les cumuls de contraintes dans l'emploi peut être rapproché, par analogie méthodologique, des approches de la pauvreté « par les conditions de vie » (Verger, 2005 ; Fall et Verger, 2005). Celles-ci partent du constat « de la grande homogénéité des classes moyennes et donc de l'existence d'un mode de vie auquel chacun aspire, mode de vie qui peut servir de référence pour la mesure d'écarts interprétables en termes de privations, le cumul de privations conduisant à la pauvreté d'existence (ou en termes de conditions de vie). L'idée est de rassembler le plus grand nombre possible d'items de privation (ou de "déprivation") touchant des domaines variés (dans l'idéal, l'ensemble du spectre des consommations et conditions de vie) pour en faire un score synthétique qui renseignerait sur la qualité de vie de la personne. » (Verger, 2005 : 26). Pour déterminer les personnes subissant une privation sur chacune des dimensions, les auteurs ont déterminé « conventionnellement » (*ibid.* : 27) d'isoler les 10 % les plus mal lotis sur chacune des échelles envisagées.

¹⁹⁶ Le détail des variables mobilisées et de la méthode d'agrégation sera présenté au chapitre 4.

L'analyse en termes de cumuls de contraintes renseigne ainsi utilement sur les salariés les moins bien lotis. La description fine des formes de qualité d'emploi nécessite néanmoins d'être étudiée sous des angles complémentaires à cette dichotomie compensation / segmentation. Si des formes (importantes) de cumul apparaissent, on observe également une hétérogénéité des situations au sein des services à la personne. La relation pénibilité / salaires est loin d'être linéaire. Au contraire, différents compromis se forment. Notre objectif est de les analyser et de comprendre quelles en sont les caractéristiques et sur quels registres de justification ils reposent.

3.2.3. Analyser les compromis de qualité d'emploi au regard des registres de justification

Après avoir défini la norme de la qualité de l'emploi en France, comme le type idéal de l'intégration professionnelle au sens de Serge Paugam, et proposé des méthodes pour étudier les écarts à cette norme, il s'agit donc d'analyser sur quelle(s) base(s) cet éloignement du type idéal est construit. Nous considérons que ces différentes situations relèvent de compromis différenciés, qui se basent sur des justifications différentes. Compromis et justifications s'inscrivent dans des régulations sociales, publiques et professionnelles, qu'il s'agit d'identifier.

Par « compromis », nous désignons les formes concrètes de qualité d'emploi, c'est-à-dire les différentes configurations de la situation des salariés sur chacune des dimensions de cette qualité. Dans le type idéal, toutes les dimensions de la qualité de l'emploi sont réunies : un salaire élevé, des conditions de travail correctes, un emploi sécurisé, des perspectives de promotion, notamment par l'accès à la formation, des ressources suffisantes pour effectuer le travail dans de bonnes conditions. L'observation concrète des emplois de services à la personne montre qu'une majorité de salariées s'éloignent de ce type idéal, ne serait-ce qu'au niveau de la rémunération retirée d'un temps partiel majoritaire. Les autres dimensions peuvent également s'éloigner de la norme. Par exemple, la pénibilité peut être élevée, ou le travail répétitif. Est-elle alors compensée par d'autres dimensions de la qualité de l'emploi ? C'est cette pluralité de configurations possibles des différentes dimensions de qualité d'emploi que nous nommons « compromis ». Ces compromis s'« encastrent » dans les régulations publiques, analysées au chapitre 1, et professionnelles (chapitre 2), qui participent à construire – et qui s'inscrivent également dans – les registres de justification qui légitiment ces formes de compromis. Ce sont ces registres de justification que nous proposons d'analyser

pour comprendre comment les formes concrètes de qualité d'emploi dans ces métiers trouvent une légitimation à un moment donné, au travers de l'action publique, des relations professionnelles, et des représentations sociales au sens large (dont les régulations publiques et professionnelles sont pétries, mais qu'elles participent à construire ou à faire évoluer). Pour reprendre l'exemple de compensation d'un travail peu épanouissant par une rémunération plus importante et une sécurité de l'emploi, ce type de compromis concret s'appuie sur un registre de légitimation, que l'on pourrait qualifier d'industriel ou de fordiste, au sens où cette forme de compensation s'est trouvée légitimée dans l'industrie, au travers des régulations professionnelles (négociation des conventions collectives) et des régulations publiques (mise en place du compromis fordiste). Dans ce registre de justification, ce qui est mis en avant est notamment la codification et l'application de règles collectivement négociées et appliquées de manière standardisée : c'est le cas des droits liés à la protection sociale, des qualifications, des grilles de classification. On est dans le monde de la standardisation et de la rationalisation : c'est le monde industriel décrit par Boltanski et Thévenot (1991).

On peut ainsi analyser les différents critères qui peuvent être mobilisés pour fonder la justification de compromis de qualité d'emploi au regard de la grille de lecture proposée par ces auteurs en termes de « mondes »¹⁹⁷. Dans le monde marchand, la rémunération a une importance centrale¹⁹⁸. Cela étant, la dimension salariale recouvre également d'autres sphères, car elle est porteuse de signification au-delà de son aspect marchand, en termes par exemple de reconnaissance ou de place dans la société. Au-delà de la valorisation salariale, la reconnaissance passe aussi par celle, plus large, du travail effectué. Cette valorisation non monétaire, dans l'entreprise et/ou dans la société, relève dans une certaine mesure du monde de l'opinion, où le regard de l'autre tient une place particulièrement importante. Elle se traduit dans la reconnaissance *sociale* des activités effectuées dans le cadre de l'emploi. Enfin, la reconnaissance passe par la reconnaissance *juridique* de la rémunération et de la protection auxquelles l'activité professionnelle donne droit. Cette dimension de l'accès au droit, régi par le droit du travail, les conventions collectives, et donnant accès à la protection sociale, relève comme on l'a évoqué plutôt du monde « industriel ». Dans ce monde, l'accès aux formations,

¹⁹⁷ Nous rejoignons en cela d'autres types d'analyses de la « qualité », comme celles de la qualité des biens ou de la qualité du travail (Eymard-Duvernay, 2005), où les critères mobilisés pour évaluer cette qualité diffèrent selon le « monde » ou la « cité » dans laquelle on l'observe (Boltanski et Thévenot, 1991 ; Boltanski et Chiapello, 1999).

¹⁹⁸ Dans le monde marchand, la valeur s'exprime par la valeur marchande : les objets grands sont ceux qui ont une valeur marchande importante, les personnes grandes sont les personnes riches (Boltanski et Thévenot, 1991 : 244-245).

qualifiantes, permettant d'évoluer dans la grille de classification, est également un point essentiel. Dans les emplois de services à la personne, nous verrons que ces trois dimensions de la reconnaissance, salariale, sociale, juridique, sont importantes. Dans le monde « civique », la focale est mise sur le sentiment d'utilité de son travail, et la possibilité d'œuvrer pour un projet collectif, une cause juste, etc. Dans l'aide à domicile, cela rejoint les conventions de professionnalité vocationnelle et éthique développées par Thierry Ribault (2008). La mise en avant de l'idée d'épanouissement personnel au travail, d'autonomie, de la possibilité de « se réaliser » dans son emploi est typique du monde « inspiré ». Luc Boltanski et Ève Chiapello (1999) ont montré comment cet aspect avait été intégré par les nouvelles formes du capitalisme en réponse à la critique « artiste » du modèle industriel, et de quelle façon le capitalisme avait réussi à en faire un outil particulièrement efficace de mobilisation de la main-d'œuvre. Enfin, dans le cadre du monde « domestique », l'accent est mis sur les relations interpersonnelles et le modèle de la famille. Le tableau suivant propose une synthèse des principaux aspects positifs des emplois mis en avant dans les différents mondes, ainsi que des risques potentiels, en termes de qualité d'emploi, associés à ces mondes.

Tableau 3.2. Grille de lecture des dimensions de qualité de l'emploi au prisme des « mondes »

	État de grandeur	Aspects positifs des emplois mis en avant	Risques / pénibilités / contraintes associés
Monde marchand	Posséder/pouvoir posséder / Compétition	Salaires, primes, formes de rémunération	Flexibilité salariale, concurrence exacerbée, absence de collectif
Monde de l'opinion	Regard des autres / Reconnaissance publique / prestige	Reconnaissance symbolique	Pénibilités psychologiques
Monde industriel	Performance / efficacité / standardisation	Accès à la formation et à la qualification avec une reconnaissance collective au travers des grilles de classification ; Accès à la protection sociale	Pénibilités physiques Faibles marges de manœuvre (faible latitude décisionnelle au sens de Karasek et Theorell, 1990)
Monde civique	Collectif / poursuite du bien commun plutôt que des intérêts particuliers	Adhésion aux objectifs, au projet collectif ; Sentiment de réaliser un travail ayant une forte utilité sociale, environnementale	Faible reconnaissance individuelle
Monde inspiré	Spontanéité / Créativité / plutôt individualiste	Autonomie, initiative, épanouissement personnel	Individualisation des rémunérations, isolement, pénibilité psychologique
Monde domestique	Famille / Chef de famille (loyauté, respect de l'autorité / hiérarchie)	Relations interpersonnelles, relations avec les collègues, ambiance de travail. Temps de travail permettant la conciliation vie professionnelle - vie personnelle	Paternalisme, dépendance forte à l'employeur, centralité de sa personnalité ¹⁹⁹ « disponibilité temporelle »

Source : Auteur, à partir de la grille de lecture proposée par Boltanski et Thévenot (1991).

Les registres de justification sur lesquels s'appuient les différents compromis concrets de qualité d'emploi s'inscrivent ainsi dans ces « mondes ». Nos résultats de la partie 1 nous conduisent à relier l'emploi direct aux mondes domestique et inspiré et à rapprocher l'aide à domicile associative des mondes civique et industriel. C'est au prisme de cette double hypothèse que seront analysés les compromis concrets de qualité d'emploi dans ces deux champs d'activité.

¹⁹⁹ C'est ainsi leur caractère « domestique » qui est mis en avant dans certaines analyses des relations professionnelles et des conflits dans les petites et très petites entreprises (Lepley, 2001 ; Farvaque et Lefebvre, 2009).

Conclusion

La notion de qualité d'emploi est à la floue, ou indéterminée, multidimensionnelle et conventionnelle. Différentes conceptions de ce qu'est un bon emploi et de la façon de l'évaluer peuvent coexister. Ce troisième chapitre avait pour objectif de préciser la manière d'aborder cette notion dans la thèse.

L'accent est mis sur la qualité de l'emploi sur la scène européenne au début des années 2000. Cette réflexion s'impose progressivement dans le cadre de plusieurs Conseils européens, qui ajoutent aux objectifs de croissance quantitative des emplois des objectifs d'amélioration qualitative – ce que traduit la formule « *more and better jobs* ». La Commission européenne est alors chargée d'élaborer des outils de mesure de la qualité des emplois et de son évolution. C'est dans ce contexte que sont construits les indicateurs de Laeken, qui reposent à la fois sur les travaux de la Fondation de Dublin et sur la négociation politique entre les États membres. À la même période, différentes organisations internationales proposent des indicateurs et des méthodes d'évaluation de la qualité des emplois, telles que l'OIT sur le travail décent (BIT, 1999, 2009), l'OCDE (2001, 2006), ou encore l'Institut syndical européen (Leschke et Watt, 2008). De l'analyse de cette pluralité d'approches, il ressort que les choix opérés en termes de dimensions retenues, d'indicateurs choisis et du sens qui leur est conféré, reflètent des conceptions différentes de ce qu'est – ou, selon les cas, de ce que devrait être – la qualité de l'emploi. Cela donne lieu à des glissements dans les discours, voire à des formes d'instrumentalisation au profit d'objectifs extrinsèques à l'amélioration de la qualité de l'emploi. Notion vague et complexe, la qualité d'emploi porte ainsi le risque de masquer ou de diluer des problématiques plus directement mises en exergue dans les travaux consacrés à la précarité, à l'intensification du travail, ou aux inégalités sur le marché du travail. Ce risque n'est d'ailleurs pas à écarter dans le champ des services à la personne, où cette notion est fréquemment mobilisée. Cette importante utilisation dans ce champ particulier est une des raisons qui nous a incité à l'utiliser, en en proposant une analyse critique, dans le cadre de cette thèse. Si sa souplesse et le « flou » dont elle est encore entourée présentent des risques, sa flexibilité offre aussi une occasion de mettre en débat les diverses conventions autour de l'emploi, du travail, et de leur(s) qualité(s).

Les indicateurs produits par les différentes organisations internationales l'ont été principalement dans une visée de comparaison entre des pays. L'objet de la thèse étant centré sur les services à la personne en France, il nécessite de construire et de préciser une approche

spécifique. Le terme de « qualité d'emploi » s'est imposé relativement récemment, mais de nombreux travaux de l'économie et de la sociologie du travail explorent depuis bien plus longtemps ces questions, même s'ils ne mobilisent pas nécessairement cette terminologie. Une partie d'entre eux se focalisent plutôt sur la satisfaction subjective exprimée par les salariés par rapport à leur travail. Ce n'est pas la piste suivie dans cette thèse, qui s'inscrit davantage dans la perspective de ceux qui ont cherché à objectiver les différentes dimensions de la qualité des emplois. Dans cette optique, notre approche se base sur une définition là encore conventionnelle de la qualité de l'emploi, qui se réfère à la norme de l'emploi en France, et cherchant à identifier les écarts à cette norme. Dans la lignée des travaux de Serge Paugam, ces écarts à la norme sont évalués à la fois dans leurs dimensions relatives au rapport à l'emploi et au rapport au travail. Peuvent alors être repérés des « cumuls de contraintes », définis comme le cumul d'écarts à la norme sur plusieurs dimensions (rémunération, sécurité de l'emploi, conditions de travail...) d'un emploi. Cette démarche permet d'apporter des éclairages sur la question, traditionnelle en économie du travail, de la compensation salariale des pénibilités ou au contraire de l'accumulation des contraintes chez les salariés à bas revenus, concentrés dans le segment dégradé du marché du travail. Par son caractère synthétique, elle permet également de comparer un groupe professionnel à l'ensemble des salariés, ou à d'autres groupes professionnels, par la comparaison de la part des emplois qui cumulent un grand nombre de contraintes. Elle apporte ainsi des éléments sur le premier axe de réflexion indiqué en introduction de cette deuxième partie : la comparaison au reste du salariat.

Nos questionnements concernant le champ des services à la personne concernent également l'hétérogénéité des activités et leur traduction en termes de qualité d'emploi. Il s'agit alors d'analyser, au-delà de la question des cumuls / compensations, les différentes configurations de qualité d'emploi qui se dessinent et les registres de justification sur lesquels elles se construisent. C'est dans cette perspective que nous mobilisons la notion de « compromis » de qualité d'emploi, entendus comme les formes concrètes de qualité d'emploi issues des diverses articulations possibles entre ses différentes dimensions. Stabilisés ou non, ces compromis reposent nécessairement sur des justifications, explicites ou implicites, qui les légitiment. Selon les compromis, les registres de justification diffèrent, et peuvent être analysés au regard des « mondes » (civique, industriel, domestique par exemple), qui les caractérisent. Dit autrement, les différents compromis ne puisent pas dans les mêmes types de registres leur légitimité – toujours relative et sujette à la critique, notamment venue d'autres

mondes. Ces compromis et leurs justifications se construisent au travers, et s'encastrent dans, les politiques publiques et les relations professionnelles. Par cette analyse, nous cherchons ainsi à éclairer le deuxième axe de réflexion indiqué en introduction : l'hétérogénéité interne aux services à la personne se retrouve-t-elle, et de quelle manière, dans des formes différenciées de qualité d'emploi ?

Ce cadrage de la manière d'aborder la qualité de l'emploi étant posé, il s'agit à présent de l'utiliser dans les analyses statistiques de la qualité des emplois de services à la personne. C'est à cette exploration que sont consacrés les chapitres suivants.

Chapitre 4 -

Situer la qualité des emplois de services à la personne dans l'emploi en France

Le chapitre précédent a permis de présenter notre approche théorique de la qualité de l'emploi et de la situer par rapport aux autres travaux. Cette approche s'appuie sur une convention spécifique de qualité d'emploi, basée sur la norme de l'emploi en France. Il s'agit à présent de mobiliser ce cadre théorique dans notre recherche sur les services à la personne et en particulier dans l'exploration statistique, dont les trois étapes ont été présentées en introduction de la seconde partie. Ce chapitre est consacré aux deux premières étapes et mobilise l'Enquête emploi et son complément conditions de travail.

Dans une première section, nous présentons tout d'abord les principaux éléments de méthodologie par rapport à l'utilisation de l'Enquête emploi. Cette étape est l'occasion de revenir sur les difficultés méthodologiques importantes auxquelles se heurte le chercheur lorsqu'il souhaite s'appuyer sur cette enquête pour étudier les services à la personne. Ce sont d'ailleurs ces difficultés qui ont donné lieu à la réalisation en 2008, par la Drees, d'une enquête spécifique auprès des intervenants au domicile de personnes fragilisées – preuve s'il en fallait que les catégories statistiques utilisées dans l'Enquête emploi ne sont pas toujours adaptées à l'analyse des services à la personne²⁰⁰. La première difficulté est de dénombrer les emplois de ce champ à partir des statistiques nationales. Nous y reviendrons longuement, en explicitant les résultats quantitatifs auxquels aboutissent les différentes méthodes, et en situant l'utilisation de l'Enquête emploi, ses avantages et ses limites. Nous présenterons également la démarche méthodologique utilisée pour appliquer aux données de l'Enquête emploi, augmentée du complément conditions de travail, notre approche par le cumul de contraintes.

²⁰⁰ Pour autant, cette enquête demeure la seule qui permette la comparaison avec les autres salariés.

La deuxième section est consacrée à la première étape de l'exploration statistique, qui consiste à comparer, sur la base de l'approche de la qualité de l'emploi présentée dans le chapitre précédent, la qualité des emplois de services à la personne au reste du marché du travail. Même dans une approche qui se veut dans un premier temps globale, il nous a semblé peu pertinent de regrouper en un seul ensemble les deux professions de services à la personne étudiées, et de les comparer au reste du salariat. En effet, nous avons montré que le champ était hétérogène et que les deux professions qui forment le cœur des services à la personne, les employées de maison et les aides à domicile, étaient issues de trajectoires historiques très différentes. La distinction entre ces deux groupes professionnels demeure selon nous structurante et nous les présentons généralement séparément. Cette approche est discutable, notamment parce que la frontière entre les deux professions demeure floue et poreuse. Mais elle correspond à une réalité socio-historique décrite dans la première partie, et nous verrons en effet rapidement apparaître des divergences fortes en termes de qualités d'emploi entre les deux groupes.

Toutefois, cette distinction selon la profession a été retenue *a priori* et, si elle aboutit effectivement à des résultats différents selon le type de profession, d'autres éléments (âge, ancienneté, type d'employeur, etc.) peuvent également influencer la qualité des emplois, et recouper en partie la distinction par la profession²⁰¹. La troisième section, consacrée à l'analyse des différentes formes de qualité d'emploi *au sein des services à la personne* (deuxième étape de la démarche), commence logiquement par vérifier que l'hétérogénéité du champ se retrouve dans la qualité des emplois, et que les lignes de clivage sont bien celles qui ressortent de l'analyse menée dans la première partie. Notre approche de la qualité de l'emploi étant une approche *individuelle*, elle nous permet de rechercher les grandes lignes de démarcation à partir des caractéristiques individuelles des emplois, sans définir *a priori* les facteurs déterminants. L'analyse des dimensions de qualité d'emploi spécifiques aux différents « sous-groupes » ainsi identifiés aboutit à esquisser différents *compromis* de qualité d'emploi²⁰², analysés au prisme des enjeux identifiés dans la première partie.

²⁰¹ Nous pensons évidemment en premier lieu au type d'employeur.

²⁰² Comme indiqué *supra*, nous désignons sous le terme de « compromis de qualité » les différentes formes concrètes de qualité d'emploi observées dans les services à la personne.

Section 1 - Comment mobiliser l'approche par la qualité de l'emploi dans les services à la personne ?

Cette première section a pour objectif de présenter dans le détail la méthodologie utilisée pour analyser la qualité de l'emploi dans les services à la personne au travers de l'Enquête emploi. Cette enquête est en effet la première source de données statistiques vers laquelle se tourne le chercheur qui souhaite analyser les emplois au sein d'un secteur ou d'une profession sous l'angle de leur qualité. Cependant, dans le cadre des services à la personne, cette enquête pose un certain nombre de difficultés. D'abord, parce que le champ des services à la personne est le résultat du regroupement d'activités hétéroclites qui ne correspond pas aux nomenclatures habituelles, il est très difficile de repérer ces emplois dans les statistiques nationales. Nous présentons d'abord (1.1) les différentes sources et méthodes mobilisables, et les résultats auxquels elles aboutissent en termes de périmètre et de dénombrement des emplois de services à la personne. C'est une étape nécessaire avant d'entrer dans les aspects qualitatifs de ces emplois. De plus, cette première étape, au travers des difficultés auxquelles on est confronté et des résultats en termes de quantités d'emplois, permet déjà de repérer un certain nombre d'éléments clés de la qualité des emplois, en particulier concernant les temps de travail, élément structurant de la qualité des emplois de services à la personne. Ensuite (1.2), nous présentons plus précisément notre méthodologie dans la mobilisation de l'Enquête emploi. Celle-ci concerne à la fois les choix réalisés pour répondre aux difficultés posées par cette enquête par rapport à notre objet d'étude, et la construction de l'indicateur de cumul de contraintes, dont nous avons présenté dans le chapitre précédent les fondements théoriques.

Cette section est ainsi²⁰³ l'occasion de revenir sur deux types de questionnements. D'une part, la mobilisation des données de l'Enquête emploi pose un certain nombre de difficultés méthodologiques. Ces difficultés sont liées 1. au champ des services à la personne ; 2. plus généralement aux professions d'employés et aux professions féminines ; 3. à l'évolution des formes d'emplois (multi-activité, multi-employeurs...). Celles-ci seront décrites parce qu'elles ont une importance évidente dans les résultats de nos analyses, mais fournissent également une perspective intéressante sur ce que révèlent ces difficultés pour la statistique publique française, et pour les emplois de services à la personne. D'autre part, la mobilisation de notre approche théorique par le cumul de contraintes et la comparaison à la « norme » de l'emploi en France, dans le cadre spécifique des emplois de services à la

²⁰³ au-delà de son objet premier qui est de présenter la méthodologie.

personne, pose un certain nombre d'interrogations, voire de remises en question, qui nous semblent là aussi révélatrices de certaines caractéristiques de ce champ d'activité.

1.1. Première étape : identifier les emplois de services à la personne dans les statistiques nationales, une entreprise délicate...

L'identification des salariés des services à la personne dans les statistiques nationales est particulièrement malaisée et complexe²⁰⁴. Un groupe de travail du Conseil national d'information statistique (CNIS) a d'ailleurs été mis en place spécifiquement sur la connaissance statistique de ces emplois, qui a rendu ses conclusions en mars 2012 (CNIS, 2012). En effet, les évaluations quantitatives du nombre d'emplois dans ce champ d'activité font l'objet de débats, voire de controverses. Or, cette évaluation quantitative est nécessaire. D'abord parce que l'objectif de politique publique était en grande partie de créer des emplois : il faut donc évaluer son efficacité par rapport à ce critère. Dans le cadre de cette thèse, identifier ces salariés et le périmètre du secteur est évidemment une étape nécessaire avant d'étudier la qualité des emplois. Après avoir présenté les raisons de la difficulté à identifier les salariés des services à la personne dans les statistiques nationales (1.1.1), nous détaillons les différentes conventions de mesure existantes pour comptabiliser l'emploi dans le champ des services à la personne et les résultats auxquels elles aboutissent. Elles dépendent d'abord du type de données mobilisées : données administratives (1.1.2) ou données d'enquête (1.1.3). Les données administratives permettent d'embrasser l'ensemble des activités de services à la personne mais présentent plusieurs limites, en premier lieu l'impossibilité actuelle de supprimer les doubles comptes résultant de la mobilisation de sources différentes. D'autre part, elles fournissent des indications globales sur le volume d'emploi et le volume des heures travaillées, mais l'interprétation des données est rendue difficile par les formes très particulières d'emploi dans ce champ. Ainsi, au sein même des données administratives, les différentes méthodes de comptabilisation des emplois aboutissent à des résultats très différents. Les données d'enquête (en priorité l'Enquête emploi), quant à elles, ne permettent pas d'embrasser tout le secteur puisqu'elles mobilisent les nomenclatures habituelles de la statistique publique : nomenclature d'activités française (NAF) et des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) notamment. Elles renseignent en revanche sur le

²⁰⁴ La connaissance statistique du champ des services à la personne est actuellement en cours de construction et évolue en permanence. Les éléments présentés dans ce point 1.1 ont été rédigés principalement début 2012 : les données disponibles ont pu connaître un certain nombre d'évolutions depuis, et sont amenées à évoluer rapidement suite notamment aux travaux menés dans le cadre du groupe de travail du CNIS.

nombre de personnes dont l'emploi principal fait partie des deux professions au cœur des services à la personne : les aides à domicile et les employés de maison.

1.1.1. Les raisons de la difficulté à identifier les salariés des services à la personne dans les statistiques nationales

La difficulté à compter les emplois de services à la personne tient principalement à deux éléments (Devetter *et al.*, 2008 ; Jany-Catrice, 2009, 2012 ; Cour des comptes, 2010 ; CNIS, 2012) :

- le périmètre du champ des services à la personne ;
- les formes très particulières des emplois de ce champ (temps très partiels, forte rotation).

Pour ces deux éléments, on observe un *hiatus* entre ce que permet la statistique publique telle qu'elle existe (dans les variables disponibles et dans ses nomenclatures) et ce qui serait nécessaire pour compter les emplois de services à la personne.

a. Le périmètre du champ des services à la personne

Le périmètre du champ des services à la personne est à la fois flou, instable et incohérent avec les nomenclatures en place, fruits d'une construction historique complexe. Il est d'abord flou car certaines activités sont parfois considérées comme relevant des services à la personne mais ne font pas partie de la liste d'activités donnant lieu aux déductions fiscales. C'est le cas des assistantes maternelles par exemple. Elles sont souvent intégrées dans les données présentées sur le champ des services à la personne, par l'ANSP dans ses différents rapports d'activité, mais aussi par exemple par l'Observatoire français des conjonctures économiques (OFCE) (Lemoine, 2008), ou encore dans le rapport d'évaluation réalisé par Michèle Debonneuil (2008). Il est instable, puisqu'il est défini au travers d'une liste d'activités fixée par décret, qui est amenée à évoluer. L'article D7231-2 du Code du travail précise ainsi que « l'émergence d'activités nouvelles de services à la personne entrant dans ce champ fait l'objet, chaque année, d'une évaluation réalisée par l'Agence nationale des services à la personne en vue, le cas échéant, de modifier cette liste »²⁰⁵. Si cette flexibilité

²⁰⁵ En 2007, cette liste a d'ailleurs été modifiée à la marge, visant principalement à préciser le périmètre de certaines activités, et à élargir l'accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile à l'accompagnement des enfants dans leurs déplacements (décret n° 2007-854 du 14 mai 2007 relatif aux services à la personne). En 2009, le 2^e plan de développement des services à la personne prévoyait l'ajout de cinq nouvelles activités (aide aux aidants familiaux ; audit éco-habitat ; prévention des accidents de la vie courante au domicile ; assistance informatique à distance ; soutien scolaire en mini groupes dans les zones urbaines sensibles), mais n'a pas été suivi des décrets d'application.

dans la définition du périmètre des services à la personne peut avoir un intérêt en termes de politiques publiques, qui peuvent nécessiter des ajustements ou des adaptations, on perçoit rapidement les limites de la définition d'un secteur par ce biais et la difficulté qu'elle pose en termes de comptabilisation des emplois et du suivi de l'évolution de ces emplois. Cela a des répercussions en termes d'évaluation de la politique publique, dans le sens où l'augmentation de l'activité et de l'emploi peut être en partie liée aux fluctuations du périmètre observé. Enfin, le périmètre du champ des services à la personne ne correspond pas aux délimitations disponibles dans les classifications de la statistique publique. Il est le résultat du regroupement d'activités hétérogènes, dont le principal point commun est qu'elles sont réalisées au domicile de particuliers. Or, cette caractéristique du domicile comme *lieu de prestation* n'est pas un élément constitutif des nomenclatures statistiques habituelles. Plus encore, cette dimension n'est pas une variable présente dans l'Enquête emploi, qui permettrait de « filtrer » les salariés de services à la personne au sein de professions plus larges. Finalement, « les nomenclatures sectorielles en place, fruits de longs cadrages conventionnels et de calages avec les statistiques harmonisées des institutions européennes, ne permettent pas d'en identifier avec précision les emplois. Que l'on s'adosse à la nomenclature des branches, ou à celle des emplois par profession, une partie échappe au comptage » (Jany-Catrice, 2009 : 1).

Du côté des secteurs d'activité, la nomenclature utilisée par l'Insee (nomenclature des activités françaises – NAF 2008) ne permet pas de couvrir l'ensemble des services à la personne²⁰⁶. Dans cette nomenclature, deux secteurs couvrent quasi-exclusivement des services à la personne : les activités des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique (97.00Z) et l'aide à domicile (88.10A) (cf. Encadré 4.1).

Encadré 4.1. Les champs concernés par les services à la personne dans la nomenclature d'activités française (NAF) et les modifications entre le NAF 2003 et la NAF 2008

La NAF est la déclinaison française de la classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique (dite CITI). Elle s'emboîte dans la nomenclature d'activités européenne (dite NACE) qui est la déclinaison européenne de la CITI.

La NAF a été rénovée récemment (passage de la NAF-2003, révision 1 à la NAF-2008, révision 2). Cette modification a permis d'améliorer l'appréhension statistique de la branche de l'aide à domicile, mais ne résout pas l'ensemble des problèmes des services à la personne.

- La catégorie « 88.10A - Aide à domicile » est issue d'une scission de l'ancienne catégorie « 853J - Aide à domicile » de la NAF 2003. Cette classe conserve le noyau principal (l'aide à domicile

²⁰⁶ Il existe des nomenclatures complémentaires à la NAF. La nomenclature agrégée (NA, qui remplace la nomenclature économique de synthèse (NES) depuis 2008) permet de faire d'autres regroupements que la NAF mais n'est d'aucun secours en ce qui concerne les activités de services à la personne.

stricto sensu). L'accueil de jour des personnes âgées, auparavant inclus dans la catégorie 853J, s'inscrit dorénavant dans la sous-classe 8810B (Accueil ou accompagnement sans hébergement d'adultes handicapés ou de personnes âgées). L'assistance sociale sans hébergement et conseil en économie domestique, également inclus auparavant dans la catégorie 853J, se situe désormais dans la classe 8899B (Action sociale sans hébergement n.c.a.). En ce sens, l'activité de l'aide à domicile a été précisée. La sous-classe 88.10A comprend aujourd'hui « les visites à domicile et les services d'auxiliaires de vie rendus aux personnes âgées et handicapées, les services d'aide, assurés par des organismes extérieurs, à des personnes âgées et handicapées vivant en hébergement collectif, ainsi que l'aide à domicile en milieu rural ».

- Le contenu de la catégorie 97.00Z « Activités des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique » (950Z dans la NAF 2003) n'a pas changé entre la NAF-2003 et la NAF-2008.

Source : Tables de correspondances entre les deux nomenclatures mises à disposition par l'Insee sur son site Internet.

Pour autant, cela ne permet pas de couvrir l'ensemble des activités contenues dans la liste de services à la personne du décret. Un certain nombre d'activités sont comptabilisées dans d'autres secteurs sans pouvoir être isolées. Les activités de services à la personne sont alors englobées dans des codes NAF qui comprennent également d'autres activités non réalisées au domicile de particuliers. Par exemple, l'aide à domicile rendue par les CCAS est incluse dans le poste « 88.99B - Action sociale sans hébergement n.c.a.²⁰⁷ » (qui correspond en partie à l'ancien « 853K - Autre forme d'action sociale »). Des entreprises exerçant de manière exclusive une activité de service au domicile sont classées dans les secteurs d'activité des services produits : mise à disposition de personnel, activité de nettoyage, coiffure et soins du corps, entretien des jardins, soutien scolaire (« autres enseignements »)²⁰⁸. Par exemple, le ménage au domicile de personnes non fragiles peut se situer dans le code NAF 81.21Z (nettoyage courant des bâtiments), qui comprend « le nettoyage courant (non spécialisé) de tous types de bâtiments tels que : bureaux, maisons ou appartements, usines, magasins, bâtiments publics, autres locaux à usage commercial et professionnel et les immeubles à appartements ». Le jardinage au domicile de particuliers fait partie de l'ensemble plus large des services d'aménagement paysager (81.30Z)²⁰⁹. En outre, mais c'est plus marginal, le secteur d'activité des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique recouvre l'ensemble des activités où une personne est salariée d'un particulier employeur. Or, toutes ces activités ne font pas nécessairement partie de la liste des activités de services à la personne²¹⁰. La statistique pointe ici une limite de cette liste d'activités pour les particuliers

²⁰⁷ n.c.a. : non classée ailleurs.

²⁰⁸ Source : DRTEFP Nord-Pas-de-Calais (2008).

²⁰⁹ La définition de cette sous-classe inclut en effet la plantation, les soins et l'entretien de parcs et jardins pour les bâtiments d'habitation privés (source : Insee, définitions et méthodes).

²¹⁰ et ne peuvent donc pas bénéficier de la déduction fiscale.

employeurs : il est impossible de connaître l'activité réelle des salariés de particuliers employeurs, aucun contrôle ne pouvant être effectué à leur domicile. Il n'est donc pas concrètement possible de savoir si les activités réalisées font bien partie de la liste d'activités de services à la personne²¹¹.

Une autre manière de résoudre cette question du périmètre serait de passer par la profession. Il faut ici signaler qu'on change un peu la perspective, puisqu'il n'est pas tout à fait identique de chercher à mesurer le nombre de personnes travaillant dans un secteur d'activité ou dans une profession. Si les deux peuvent être proches dans les services à la personne, ce n'est généralement pas le cas dans d'autres secteurs, une même profession se retrouvant dans différents secteurs d'activité²¹². Dans le champ des services à la personne, sans être synonymes, les deux se recouvrent assez largement : par exemple, la grande majorité des salariés du secteur de l'aide à domicile sont des aides à domicile (en termes de profession). Mais d'autres professions peuvent faire partie de ce secteur (secrétaires, cadres, etc.). Cela étant, le passage par la profession ne permet pas non plus de résoudre complètement la question du dénombrement des salariés des services à la personne. La nomenclature disponible (celle des professions et catégories socioprofessionnelles) est, comme toutes les nomenclatures statistiques, le fruit d'une construction historique longue et, loin d'être une représentation « naturelle » de la réalité, se base sur des conventions statistiques, politiques et cognitives sur ce que sont les professions (Desrosières et Thévenot, 1988). Elle est donc le résultat de la manière dont on a souhaité, à un moment donné, classer, « ordonner » les différentes professions. Cette manière de classer dépend à la fois de la construction historique des différentes professions, et de l'état des représentations, politiques et cognitives, de ces professions.

Dans le champ des services à la personne, deux groupes professionnels ont suivi une trajectoire historique qui permet de les identifier comme catégorie sociale : les aides à domicile et les employés de maison (cf. Encadré 4.2)²¹³.

²¹¹ Si cela pose un problème – marginal – pour l'évaluation quantitative des emplois du champ, c'est surtout au niveau des déductions fiscales que le problème peut s'avérer plus important.

²¹² le secteur d'activité étant celui de l'établissement employeur.

²¹³ On notera que la distinction entre aides à domicile et assistantes maternelles dans la PCS est récente, puisque dans la PCS de 1982 ces deux professions étaient réunies au sein d'une unique catégorie « Assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales ». C'est seulement depuis 2003 que les « Aides à domicile et aides ménagères » sont distinguées des « Assistantes maternelles » dans la nomenclature des PCS (et dans celle des familles professionnelles).

Encadré 4.2. Les professions appartenant aux services à la personne dans la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS 2003)

563b Aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales : « Les interventions des aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales s'adressent en général soit à des personnes âgées, handicapées ou à des familles. Il s'agit d'apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne. Grâce à l'intervention de ces professionnels souvent complétée et coordonnée avec d'autres services (travailleurs sociaux, soins à domicile), des personnes handicapées, des personnes âgées ou des familles ont la possibilité de rester dans leur cadre de vie habituel et de conserver une certaine autonomie. »

Professions les plus typiques : Aide ménagère, Aide à domicile, Travailleuse familiale, technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF) ;

Professions assimilées : Agent social, Aide (à domicile) de personnes âgées, Aide familial salarié (travail social / services domestiques), Aide familiale rurale, animateur d'un service de travailleuses familiales, Assistante de vie, Assistante familiale, Auxiliaire de vie, Auxiliaire en gérontologie, Auxiliaire familiale, Auxiliaire sociale, Dame de compagnie, Employé garde malade, Femme de ménage (soins à domicile), Garde malade (services domestiques), Garde malade de jour / de nuit (au domicile), Garde à domicile, Monitrice familiale, Tierce personne ;

Professions exclues : Aide familial non salarié (inclus dans PCS-219a), Conseillère ménagère (inclus dans PCS-434c).

563c Employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers : « Personnes exécutant, chez un particulier qui l'emploie, divers travaux domestiques, notamment le nettoyage des locaux. »

Malgré la précision « chez un particulier *qui l'emploie* », les personnes qui exercent le métier de femme de ménage au domicile de particuliers mais qui sont salariées d'entreprises privées doivent être classées en 563c : « Employés de maison et femme de ménage chez des particuliers ». En effet, l'annexe 2 de la nomenclature des PCS 2003 (non disponible en ligne), précise que « Pour le personnel de ménage et de nettoyage, le codage se fait selon le lieu de travail », pour différencier les personnels de ménage selon qu'ils travaillent dans une école, dans un hôpital, dans un autre lieu qui relève de la fonction publique, chez un particulier, dans une entreprise industrielle privée, dans un café ou un restaurant, ou dans un hôtel (*source : réponse à un questionnaire direct à l'Insee par le biais du site Internet*).

Professions les plus typiques : Employé de maison, Employé de nettoyage (chez un particulier), Femme de ménage (chez un particulier) ;

Professions assimilées : Agent (nettoyage chez un particulier), Aide de prêtre, Bonne (chez un particulier), Domestique (chez un particulier), Employé chez un particulier, Femme de chambre (chez un particulier), Gens de maison, Gouvernante (chez un particulier), Homme toutes mains (chez un particulier), Repasseuse à domicile, Valet (chez un particulier), Valet de chambre ;

Professions exclues : Femme de ménage pour l'État sauf écoles et hôpitaux (inclus dans PCS-525c), Femme de ménage dans les hôpitaux (inclus dans PCS-525d), Femme de ménage dans le nettoyage industriel (inclus dans PCS-684a), Femme de ménage-soins à domicile (inclus dans PCS- 563b), Femme de ménage dans les écoles primaires (inclus dans PCS-525a), Femme de ménage dans les écoles sauf primaires (inclus dans PCS-525b).

Source : Insee, Définitions et méthodes

Les autres professions des services à la personne (soutien scolaire ou enseignement à domicile, jardinage, bricolage / hommes toutes mains, etc.) ne peuvent pas être repérées dans la mesure où le lieu d'exercice n'est pas précisé. Comme pour les activités, les professions réalisées à domicile sont englobées dans la catégorie plus large de la profession, quel que soit

le lieu d'exercice. Par exemple, au sein de la profession des coiffeurs (PCS-562b : coiffeurs salariés), il n'est pas possible de repérer statistiquement quels sont les salariés qui exercent la profession de coiffeur en salon de coiffure et quels sont ceux qui l'exercent au domicile de particuliers (Jany-Catrice, 2008a).

Enfin, s'il est difficile d'isoler les salariés de services à la personne des autres salariés dans les statistiques de l'Enquête emploi, la frontière entre les aides à domicile et les employés de maison est également loin d'être claire (Angeloff, 2003). La distinction entre ces deux professions, au sens de l'Insee, ne repose pas sur la nature concrète des tâches réalisées mais plutôt sur le type de bénéficiaires (les aides à domicile intervenant normalement auprès de personnes dépendantes ou fragiles, les employés de maison s'adressant à un public plus diversifié). Mais dans la réalité, cette séparation n'est pas étanche et n'est pas toujours claire pour les salariés eux-mêmes qui cumulent souvent plusieurs emplois, plusieurs statuts, plusieurs types d'employeurs... et passent régulièrement d'une convention collective à une autre parfois au cours de la même journée.

Au final, ces difficultés nous semblent révélatrices d'un regroupement d'activités qui n'est pas cohérent avec la construction historique et statistique de ces professions. Si l'on peut considérer, à l'instar de Michèle Debonneuil, qu'il est « tout à fait normal » (Debonneuil, 2008 : 13) que les nomenclatures des services à la personne, comme des autres secteurs d'activités d'ailleurs, mettent du temps à être élaborées, il nous semble en tout cas que le regroupement sur le critère du domicile va à l'encontre de la logique historique qui a prévalu jusque-là, et qui consistait à regrouper en fonction de l'activité principale et non du lieu de travail.

Par ailleurs, ces problèmes sont aussi révélateurs des difficultés de la statistique à analyser les emplois féminins et les emplois de services, qui sont eux-mêmes le reflet de la persistance d'une perception masculine et industrielle de l'emploi en France. Le manque de détail des professions d'employés et des professions féminines a été étudié dans différents travaux (Gadrey *et al.*, 2003). On notera que jusqu'à la révision de 2003, les assistantes maternelles et les aides à domicile étaient classées dans la même catégorie. Dans la nomenclature de 2003, elles sont séparées en deux catégories distinctes. Un certain nombre de travaux ont montré que le niveau de détail des catégories professionnelles majoritairement féminines, au sein de la catégorie des employés était bien moins important que dans les professions davantage reconnues, organisées, et masculines, comme les ouvriers : « les

professions de femmes n'[ayant] que peu fait l'objet d'un travail de construction et de représentation, qu'il soit politique (par les organisations professionnelles), juridique (dans les conventions collectives) ou statistique (dans les nomenclatures d'emploi) (...). D'un point de vue quantifié, les professions féminines sont trois fois moins nombreuses que les professions masculines et elles ont en moyenne des effectifs trois fois supérieurs » (Amossé, 2004 : 37). En ce sens, la difficulté d'étudier les services à la personne tient non seulement au regroupement d'activités sur des critères qui ne sont pas ceux des métiers mais ceux de la politique fiscale, mais aussi, d'une certaine manière, au manque de détails disponibles lorsque les métiers féminins sont décrits. Ce manque de détail se retrouve également dans les données relatives aux conditions de travail et types de pénibilités des professions féminines, « ce qui renvoie à l'idée que les conditions de travail féminines n'ont pas fait l'objet du même travail social d'objectivation que les masculines » (Gollac et Volkoff, 2006 : 9).

b. Les formes très particulières d'emploi dans les services à la personne

Le deuxième élément que nous avons pointé dans la difficulté à comptabiliser les emplois de services à la personne tient aux formes très particulières d'emploi dans les services à la personne (Jany-Catrice, 2009). La spécificité qui pose le plus de difficultés de ce point de vue est le temps de travail. S'y ajoute également l'importance des multi-employeurs, notamment dans l'emploi direct où les travailleurs sont salariés de plusieurs employeurs pour la même activité, et de la multi-activité, où les salariés exercent deux activités différentes : par exemple caissière et femme de ménage, pour prendre deux activités largement féminines où le temps partiel est majoritaire. La grande majorité des emplois de services à la personne sont à temps partiel et le temps de travail moyen est relativement faible²¹⁴. D'autre part, une partie non négligeable des emplois sont des emplois occasionnels. Ce constat fait l'objet d'un relatif consensus. En revanche, l'interprétation que l'on peut faire des différentes données statistiques fait débat. Peut-on raisonner en moyenne alors que sont inclus des emplois qui ne représentent qu'un complément d'activité pour un certain nombre de personnes (Iraci, 2009) ? Il peut aussi bien s'agir d'étudiants ou d'enseignants délivrant quelques heures de cours à domicile, de personnes – dans la très grande majorité des femmes – qui souhaitent faire quelques heures de ménage uniquement par semaine, de jardiniers qui, en plus de leur emploi

²¹⁴ Les données chiffrées sont présentées *infra*. La mesure du temps de travail moyen dépend du périmètre d'étude adopté et de la source mobilisée. Selon les méthodes, il varie du tiers aux trois-quarts d'un temps plein, ce qui demeure nettement inférieur au temps de travail de l'ensemble des salariés (évalué à 36 heures hebdomadaires en moyenne : cf. page 313). D'après l'Enquête emploi, 7 salariées des services à la personne sur 10 déclarent travailler à temps partiel.

dans une collectivité, réalisent quelques heures par semaine pour des particuliers (quel que soit le statut : auto-entrepreneur ou emploi direct par Cesu – le travail au noir échappant évidemment à la comptabilité statistique). Sous ces débats se pose la question de la définition d'un emploi. Cette question est essentielle car de sa réponse dépend, évidemment, ce qu'on va compter lorsqu'on cherchera à dénombrer les emplois.

Alors que la notion d'emploi s'est construite autour de l'emploi « typique », en CDI et à temps plein pendant la période dite fordiste, l'affaiblissement de cette « norme », conséquence du développement des contrats à durée déterminée et du temps partiel²¹⁵ conduit à revoir la définition de ce qu'on appelle « emploi ». Cette question se complique encore lorsqu'on veut évaluer l'emploi par secteur. Le champ des services à la personne fournit ici un exemple particulièrement frappant. Une activité salariée de quelques heures par semaine, qui vient s'ajouter à une autre activité, est-elle un emploi ? Le devient-elle si la personne qui occupe ce poste n'a pas d'autre activité professionnelle à côté ? Doit-on comptabiliser toutes les personnes qui ont au moins une fois dans l'année travaillé dans le secteur ? Ou bien l'ensemble des personnes travaillant dans le secteur à un moment donné ? Ou encore l'ensemble des personnes dont l'emploi principal est réalisé dans le secteur ? Mais pour les personnes dont le temps de travail est très éclaté, comment déterminer l'emploi principal ?

Les choix opérés quant aux définitions aboutissent à des résultats quantitatifs très différents.

1.1.2. Identifier les salariés de services à la personne à travers les bases administratives

Les données administratives sont issues d'une part des volets sociaux des Cesu et des déclarations nominatives trimestrielles simplifiées (DNS) pour les salariés du particulier employeur, et d'autre part, pour les organismes mandataires et prestataires, des états mensuels d'activité (EMA) et des tableaux statistiques annuels (TSA) remplis par ces organismes (CNIS, 2012)²¹⁶. Traitées par la Dares et par l'Ircem²¹⁷, elles permettent d'embrasser l'ensemble du champ des services à la personne. Cependant, elles ne permettent pas d'affiner

²¹⁵ Ce point, abordé ici de manière allusive, est développé plus longuement dans le chapitre 2.

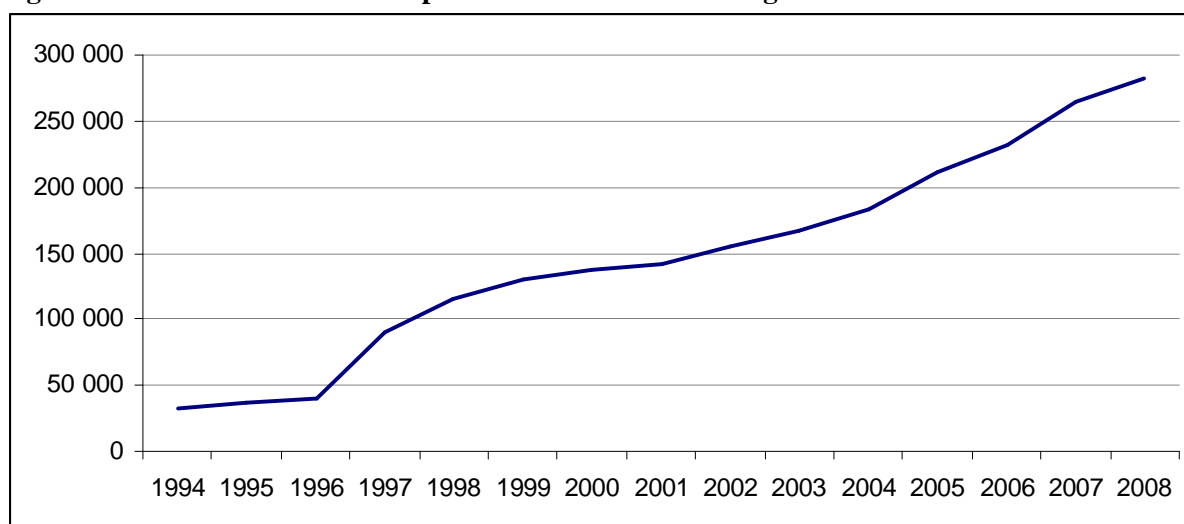
²¹⁶ Jusqu'en 2008 les données des organismes de services à la personne étaient transmises aux DDTEFP qui les transmettaient à la DARES. Elles sont depuis 2009 enregistrées directement dans l'extranet nOva de l'ANSP.

²¹⁷ Le Groupe Ircem est le groupe de protection sociale (retraite, mutuelle, prévoyance) des salariés de particuliers employeurs. Il fournit, pour l'ensemble des particuliers employeurs et leurs salariés, les données sur les effectifs (d'employeurs et de salariés), les heures travaillées et les modes de rémunération (notamment Cesu).

l'analyse en fonction de l'activité exercée par les salariés de particulier employeur, puisque celle-ci n'est pas enregistrée dans les remontées administratives. De plus, il n'est pas possible de connaître exactement le nombre de doubles comptes (salariés travaillant en prestataire et pour un particulier employeur, par exemple en mandataire, mais aussi salariés travaillant pour plusieurs organismes prestataires²¹⁸), et donc le nombre total de salariés. On peut donc estimer le nombre de salariés en additionnant le nombre de salariés de particuliers employeurs et de structures prestataires, mais le chiffre obtenu est un peu surestimé (sans que l'on connaisse exactement dans quelle proportion). C'est pourquoi nous privilégions la présentation séparée du nombre de salariés de particuliers employeurs et du nombre de salariés de structures prestataires (notamment pour les évolutions), même si nous présenterons pour terminer une (ou plutôt des) estimation(s) du nombre total de salariés de services à la personne.

Nous disposons à travers ces données, pour les organisations prestataires, du nombre moyen de salariés mis à disposition chaque mois (source : Dares). En 2008, on comptait ainsi 282 700 salariés des organismes prestataires. Ce chiffre a connu une hausse continue depuis le milieu des années 1990 (Figure 4.1).

Figure 4.1. Évolution des salariés prestataires de structures agréées de 1994 à 2008



Source: DARES, *in* Chol, 2008 ; Ould Younes, 2010.

Note : il s'agit du nombre moyen de salariés mis à disposition chaque mois par les organismes agréés de services à la personne.

Champ : France métropolitaine avant 2007 ; France entière à partir de 2007.

Concernant les salariés de particuliers employeurs, plusieurs façons de comptabiliser l'emploi peuvent être utilisées. La première consiste à comptabiliser l'ensemble des salariés

²¹⁸ CNIS 2012 : 24

qui ont travaillé au moins une fois dans l'année pour un particulier employeur ou une organisation de services à la personne prestataire. Selon cette méthode, l'ANSP dénombrait 1 348 000 salariés de particuliers employeurs²¹⁹ en 2008 (ANSP, 2010a). Cela représente 179 000 salariés de plus qu'en 2005, soit une augmentation moyenne de +5 % par an entre 2005 et 2008. Dans ces différentes communications, l'ANSP retient le plus souvent ces données, qui représentent la fourchette haute de l'emploi dans les services à la personne²²⁰.

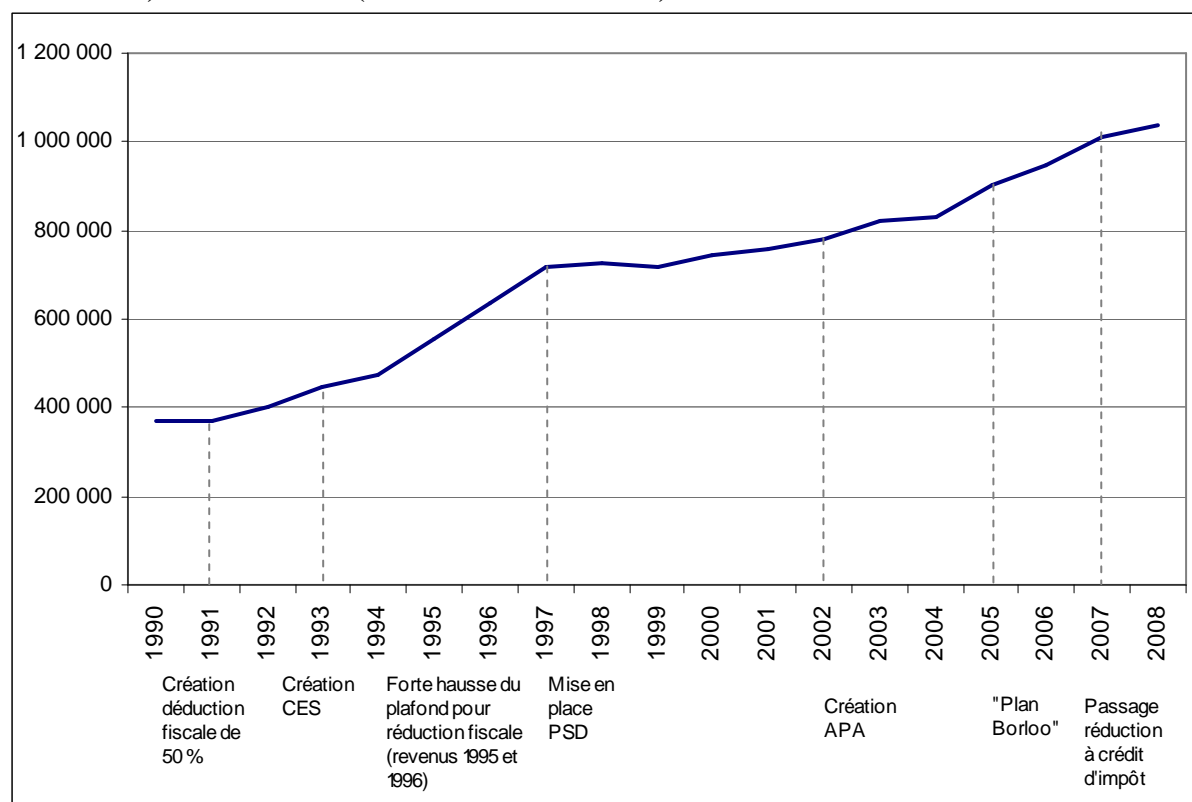
Ce chiffre ne tient pas compte du temps de travail, ni du caractère éventuellement occasionnel des emplois comptabilisés, puisqu'il suffit d'avoir travaillé une fois dans l'année pour être comptabilisé. Ainsi, un étudiant qui a donné une ou deux heures de cours à titre occasionnel sera comptabilisé. On ne compte donc pas ici les *emplois* de services à la personne – quelle que soit d'ailleurs la définition d'un emploi à laquelle on fait référence – mais bien les personnes qui ont *au moins une fois dans l'année* travaillé au moins une heure pour un particulier employeur. Une deuxième méthode consiste à réduire la période prise en compte, en prenant par exemple les effectifs salariés au cours du deuxième trimestre de l'année. C'est la méthode privilégiée par la Dares (Ould Younes, 2010). En 2008, on dénombrait avec cette méthode 1 038 000 salariés du particulier employeur (Figure 4.2), soit un écart de 30 % avec le nombre de salariés ayant travaillé au moins une fois dans l'année. Cet écart est cohérent avec ce qui a été montré par ailleurs (Jany-Catrice, 2009 ; Ould Younes, 2010). Lorsque l'on se focalise sur les effectifs présents la dernière semaine de l'année, on observe un écart encore plus important, de l'ordre de 63 % en 2007 (Ould Younes, 2010)²²¹. Suivant cette méthode (effectifs au deuxième trimestre), l'augmentation entre 2005 et 2008 a été de 138 000 salariés en trois ans, ce qui représente également une hausse moyenne de 5 % par an.

²¹⁹ Hors assistantes maternelles.

²²⁰ Du moins jusqu'en 2010. Depuis janvier 2011, l'ANSP ne diffuse plus les tableaux de bord jusque-là mis à disposition sur le site Internet de l'Agence (CNIS, 2012). Un tableau de bord annuel, commun aux différents émetteurs de données statistiques, est actuellement en cours de construction (ANSP, 2012). Il devrait paraître en 2012.

²²¹ 811 000 pour les effectifs présents la dernière semaine, contre 1,325 million pour les effectifs présents au cours de l'année en 2007.

Figure 4.2. Évolution des effectifs salariés des particuliers employeurs (hors assistantes maternelles) de 1990 à 2008 (effectifs au 2e trimestre)



Source : Ircem (site Internet) et Ould Younes, 2010.

Dans chacune de ces estimations, le temps de travail n'est pas pris en compte. On peut donc nuancer ces volumes d'emplois en calculant le nombre d'équivalents temps plein (ETP) à partir du nombre total d'heures travaillées. En 2008, 796 millions d'heures ont été travaillées dans le champ des services à la personne (tous modes confondus). Cela représente près de 500 000 ETP²²².

Sur ces 796 millions d'heures, 482 millions (soit 61 %) ont été réalisées en emploi direct hors mandat, 82 millions (soit 10 %) en mandataire et 232 millions (soit 29 %) en prestataire (Ould Younes, 2010). L'activité des particuliers employeurs (mandataire ou non) représente donc environ 350 000 ETP et l'activité prestataire 150 000 ETP. Ces chiffres sont proches de ceux communiqués dans le tableau de bord de l'ANSP (ANSP, 2010a), sans être strictement identiques, en raison de la base utilisée pour le calcul des ETP. L'ANSP utilise comme base « la moyenne des heures travaillées à temps plein dans les secteurs de services

²²² Calcul réalisé sur la base d'un volume horaire annuel moyen de 1600 heures, ce qui correspond à un temps complet à 35 heures (Jany-Catrice, 2008b). Contrairement aux salariés prestataires des associations d'aide à domicile dont le temps de travail à temps plein est fixé dans la convention collective à 35 heures hebdomadaires, la convention collective des salariés de particuliers employeurs conserve une durée de travail à temps complet à 40 heures. Cependant, par souci de clarté, nous avons présenté les ETP sur la base de 35 heures par semaine.

aux particuliers de 2005 à 2007 dans la comptabilité nationale (source Insee), et d'une prévision BIPE pour 2008 et 2009 » (ANSP, 2010a : 6-7). Le nombre d'heures moyen correspondant à un ETP était donc de 1 444 heures en 2005 et de 1451 heures en 2008 (ANSP, *ibid.*). Or l'Insee indique que les emplois en équivalent temps plein correspondent au nombre total d'heures travaillées dans l'activité considérée divisé par la moyenne annuelle des heures travaillées dans des emplois à plein temps sur le territoire économique²²³. Il nous semble plus justifié, toujours dans l'optique d'une référence à la norme de l'emploi en France, de prendre en compte la moyenne des heures travaillées dans l'ensemble des emplois à temps plein et non dans les emplois à temps plein du secteur en question.

L'évaluation des emplois des services à la personne en ETP a cependant été sujette à débat, au motif que seule la création d'emplois importerait, et ce quel que soit le temps de travail. Il ne serait donc pas légitime de convertir les emplois en ETP. Michèle Debonneuil, dont les travaux ont fortement inspiré le plan Borloo, écrit ainsi en 2008 : « Mais est-il légitime de convertir les emplois créés en équivalent temps plein pour juger du succès du plan ? Nous ne le pensons pas. En effet, les pays développés qui ont retrouvé le plein emploi²²⁴ l'ont fait dans 75 % des cas avec des emplois de moins de 30 heures et pour la moitié d'entre eux de moins de 15 heures par semaine, majoritairement dans des secteurs de services à la personne. Leur taux d'emploi, celui-là même que l'on voudrait atteindre, n'est pas calculé en équivalent temps plein. » (Debonneuil, 2008 : 15).

Malgré cela, cet indicateur en équivalent temps plein demeure présenté dans l'ensemble des rapports d'activité annuels de l'ANSP depuis 2007, même si les évaluations en nombre de personnes sont davantage mises en avant dans la communication : « près de 2 millions de salariés des services à la personne »²²⁵ (ANSP, 2010b ; site Internet « chiffres clefs » ; rapports d'activité annuels). Dans son rapport de branche, la Fepem fournit également le nombre de salariés sur la base des personnes ayant travaillé au moins une fois dans l'année (Fepem, 2010). Elle présente ainsi un chiffre proche de celui de l'ANSP, de 1,376 millions de

²²³ Source : Insee, Définitions et méthodes, mis à disposition en ligne (consulté le 21 août 2012) : <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/empl-en-nbe-de-personnes.htm>.

²²⁴ « Rappelons que pour être considéré comme ayant un emploi, la définition officielle internationale stipule qu'il faut avoir travaillé au moins une heure dans la semaine précédant l'enquête » (note de bas de page incluse dans la citation).

²²⁵ Nombre de personnes ayant travaillé dans les services à la personne au moins une fois dans l'année, y compris les assistantes maternelles, sans traitement des doubles comptes.

salariés²²⁶. Elle n'indique pas d'autre estimation du nombre de salariés dans la branche du particulier employeur, mais précise que sur la base de ce dénombrement, rapporté au nombre total d'heures déclarées, le nombre d'heures travaillées sur l'année en moyenne par salarié est de 409 heures, ce qui correspond à un quart temps (sur la base d'un temps plein de 35h par semaine).

La Fepem montre à partir de ces données que 72 % des emplois créés en 2008 dans le champ des services à la personne l'ont été chez les particuliers employeurs (Fepem, 2010 : 7-8). En effet, si l'on considère les personnes ayant travaillé au moins une fois dans l'année, la croissance du nombre d'emplois serait de 247 000 en trois ans, dont 179 000 (soit 72 %) au sein de l'emploi direct. Mais le dénombrement du nombre d'emplois, et donc du nombre d'emplois créés, est tout à fait différent dans l'emploi direct et dans l'emploi prestataire. Du côté des salariés de particuliers employeurs, sont prises en compte les personnes ayant travaillé une fois dans l'année, tandis qu'il s'agit du nombre moyen de salariés chaque mois chez les salariés prestataires. La deuxième méthode de comptage aboutit mécaniquement à un nombre plus faible que la première, et le rapport est donc faussé. Si l'on considère maintenant les ETP, qui ne posent pas ce problème de méthode différente, la croissance est de 72 000 ETP, dont environ 40 % au sein de l'emploi direct.

Tableau 4.1. Tableau récapitulatif des résultats en termes de volume d'emploi et d'évolutions, selon les modes de comptabilisation

Modalité d'emploi	Mode de comptabilisation	2005	2008	Évolution (effectifs)	Évolution
Particulier employeur (mandataire et non mandataire)	Personnes ayant travaillé au moins une fois dans l'année (A)	1 169 000	1 348 000	+ 179 000	+15 %
	Effectif au 2 nd semestre (B)	900 000	1 038 000	+ 138 000	+ 15 %
	ETP (C)	322 000	352 000	+ 30 000	+9 %
Prestataires	Nombre moyen de salariés mis à disposition chaque mois (D)	211 000	283 000	+ 68 000	+32 %
	ETP (E)	103 000	145 000	+ 42 000	+41 %
Total (e)	Personnes ayant travaillé au moins une fois dans l'année (A+D)	1 380 000	1 627 000	+ 247 000	+18 %
	Effectif au 2 nd semestre (B+D)	1 111 000	1 321 000	+ 210 000	+19 %
	ETP (C+E)	425 000	497 000	+ 72 000	+17 %

(e) estimations sans prise en compte des doubles comptes, sauf pour les ETP, qui sont calculés sur la base du nombre d'heures travaillées (donc sans risque de double compte)

Note : les ETP sont calculés sur la base de 1600 heures annuelles.

Sources : ANSP, 2010a ; Ould Younes, 2010.

²²⁶ La différence (de 28 000 salariés) avec le chiffre ANSP n'est pas explicitée mais peut être due à une différence de champ : les départements d'outre-mer sont pris en compte dans les données de la Fepem, tandis que celles de l'ANSP portent sur la France métropolitaine.

Le nombre d'ETP dans le champ a augmenté à un rythme proche (bien que légèrement inférieur) à celui des effectifs (17 % contre 18 % ou 19 % selon la convention de mesure). Cependant, cette tendance globale cache une évolution différente selon la modalité d'emploi. Alors que la croissance du nombre d'ETP est nettement plus faible que la croissance des effectifs dans l'emploi direct, elle est plus élevée dans l'emploi prestataire. Cela tend à montrer que le nombre moyen d'heures par salarié a baissé entre 2005 et 2008 dans l'emploi direct, alors qu'il augmentait dans l'emploi prestataire.

1.1.3. Identifier les salariés de services à la personne à travers l'Enquête emploi

L'Enquête emploi permet de repérer les salariés par rapport à leur profession. En 2010, d'après cette enquête, on dénombrait environ 252 400 employés de maison et 536 300 aides à domicile, soit au total 788 700 salariés²²⁷. Ils étaient 743 000 en 2008, soit 56 % des 1,32 million de salariés des services à la personne si l'on retient les effectifs au 2^e trimestre 2008 (Ould Younes, 2010). Cette définition est proche de la définition « extensive » du champ proposée par le CNIS (2012), la principale différence provenant de la non prise en compte des assistantes maternelles (Encadré 4.3). L'écart entre 743 000 et 1,32 million peut s'expliquer par deux facteurs. D'abord, l'Enquête emploi ne permet de repérer la profession des salariés que par rapport à leur profession principale. Les personnes travaillant dans l'une de ces deux professions en complément d'une autre activité ne sont pas comptabilisées²²⁸. D'autre part, seule une partie des activités des services à la personne peut être identifiée à partir des nomenclatures de l'Insee, et notamment ici de la PCS. Il ne s'agit que d'une partie des métiers des services à la personne, mais la grande majorité à la fois en termes d'activité et d'emploi. Les activités non représentées ainsi que les personnes qui exercent une activité de services à la personne en tant qu'activité secondaire peuvent représenter un nombre important de personnes dans les bases administratives, même si le nombre d'heures est faible.

²²⁷ Source : Enquête emploi 2010 (fichiers production recherche).

²²⁸ Le fait d'exercer une deuxième profession est repéré dans l'enquête, ainsi que le secteur d'activité de cette deuxième profession, mais la PCS n'est pas demandée. L'enquête IAD, qui se concentre uniquement sur les intervenantes à domicile auprès de personnes fragiles montre que pour 17 % des intervenantes, l'aide à domicile ne constitue pas leur activité principale. Cette proportion est de 10 % chez les salariées d'organismes prestataires, de 32 % chez les salariées en emploi direct qui ne font que de l'emploi direct sans passer par un organisme mandataire et de 14 % chez les salariées mandataires ou sous plusieurs statuts (cf. chapitre 5).

Encadré 4.3. La délimitation du champ des services à la personne dans le rapport du groupe de travail du CNIS sur la connaissance des emplois dans les services à la personne

Le rapport du groupe de travail du CNIS sur la connaissance des emplois dans les services à la personne (CNIS, 2012) a proposé deux méthodes de délimitation du champ des services à la personne au travers de l'Enquête emploi.

La première méthode délimite ainsi le champ :

PCS	NAF	Type d'employeur
563a ; 563b ; 563c	Autre mise à disposition de ressources humaines 7830Z	6
563a ; 563b ; 563c	Aide à domicile 8810A	2,4,5,6
563a ; 563b ; 563c	Accueil de jeunes enfants 8891A	4,5,6
563a ; 563b ; 563c	Action sociale sans hébergement n.c.a. 8899B	2,5,6
563a ; 563b ; 563c	Autres organisations fonctionnant par adhésion volontaire 9499Z	2,5,6
563a ; 563b ; 563c	Autres services personnels n.c.a. 9609Z	2,4,5,6,9
563a ; 563b ; 563c	Activité des ménages employeurs de services domestiques 9700Z	2,4,5,6,9

La délimitation extensive du champ y ajoute les personnes répondant aux critères suivants :

PCS	NAF	Type d'employeur
542a, 561a, 562b, 631a, 636d, 691e *	Activité des ménages employeurs de services domestiques 9700Z	2,4,5,6,9
563a ; 563b ; 563c	Autre code NAF	2,4,5,6,9

* il s'agit respectivement des secrétaires ; serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant) ; coiffeurs salariés ; jardiniers ; cuisiniers et commis de cuisine ; ouvriers agricoles sans spécialisation particulière

Note : les codes des types d'employeurs sont les suivants : 1=État ; 2=collectivité locale ou HLM ; 3=Hôpitaux publics ; 4=particulier ; 5=entreprise publique, 6= association ou entreprise privée, 9=non renseigné.

La première méthode aboutit à un effectif total de 1 073 000 personnes (Enquête emploi 2010), et la deuxième de 1 306 000 personnes.

Le champ étudié dans le cadre de la thèse est proche de la définition extensive proposée par le CNIS si on lui retire les assistantes maternelles (code PCS « 563a »). La principale différence provient en effet de la non prise en compte dans notre champ des assistantes maternelles et, de manière beaucoup plus marginale, au fait que nous restreignons le champ aux seuls salariés. Par ailleurs, nous intégrons l'ensemble des types d'employeurs (nous n'avons pas exclu les types 1 et 3).

Les portraits statistiques réalisés par la Dares reconstituent l'évolution de l'emploi dans ces deux professions depuis le début des années 1980 (depuis le milieu des années 1990 pour les aides à domicile). Elles se basent sur les familles professionnelles, qui recoupent, pour les deux professions qui nous intéressent, les professions et catégories socioprofessionnelles (cf. Encadré 4.4).

Encadré 4.4. La nomenclature des familles professionnelles (FAP)

La nomenclature des familles professionnelles permet d'analyser les données de l'emploi et du chômage par métier. Elle rapproche le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) utilisé par Pôle emploi pour classer les offres et les demandes d'emploi, des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) utilisées par l'Insee dans ses enquêtes. La nomenclature des FAP-2009 se base sur la nouvelle version du ROME (version 3, qui inclut 531 fiches emplois-métiers contre 466 auparavant). Elle se compose de 22 domaines professionnels qui se décomposent en 87 familles professionnelles regroupées et 225 familles professionnelles détaillées.

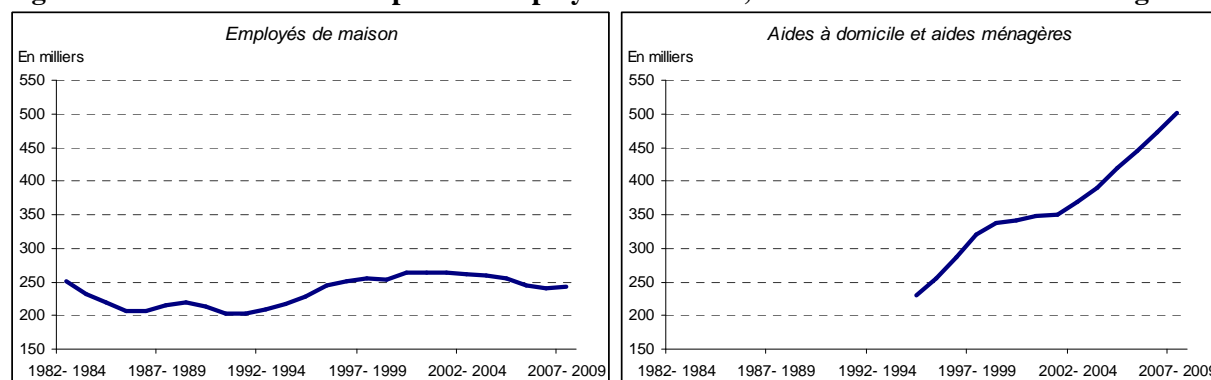
Correspondance PCS-FAP-ROME sur les deux professions des services à la personne (Aides à domicile et employés de maison)

PCS-2003	FAP-2009	ROME
563b (Aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales)	T2A60 (Aides à domicile et aides ménagères)	K1302 (Assistance auprès d'adultes)
		K1305 (Intervention sociale et familiale)
563c (Employés de maison et personnels de ménage)	T1Z60 (Employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers)	K1304 (services domestiques)

Source : Dares, *La nomenclature des Familles Professionnelles : FAP-2009* (site Internet Dares) ; Dares, « *Méthodologie des Portraits statistiques des métiers 1982-2009* »

Selon l'Enquête emploi, l'emploi des aides à domicile et aides ménagères est passé de 389 000 en 2003-2005 (moyenne lissée sur trois ans) à 502 000 en 2007-2009, soit une augmentation de presque 30 % en 4 ans (+6,6 % en moyenne annuelle, contre +1 % dans l'ensemble des métiers). L'emploi des employés de maison et personnels de ménage représente aujourd'hui environ la moitié des emplois d'aide à domicile. Il est passé de 260 000 à 243 000 sur la même période, soit une baisse de 7 % en 4 ans. Cette diminution correspond à une baisse annuelle moyenne de -1,7 % entre 2003-2005 et 2007-2009, qui fait suite à une croissance au cours des 10 années précédentes. Elle est relativement contre-intuitive par rapport aux évolutions constatées dans le champ plus large des services à la personne, et au regard du renforcement de la politique de développement des services à la personne intervenu en 2005. Si l'emploi dans les services à la personne a augmenté au cours des 10 dernières années, cela semble être davantage le fait de la croissance des besoins d'aide à domicile aux personnes âgées – et des réponses apportées en termes de politique sociale – que du développement des services de ménage « tous publics » subventionnés par la politique d'emploi.

Figure 4.3. L'évolution de l'emploi des employés de maison, aides à domicile et aides ménagères



Source : Enquêtes Emploi, Insee, traitement Dares (données en moyenne annuelle sur 3 ans). In Dares, « Les familles professionnelles – Portraits statistiques 1982 – 2009 »²²⁹.

Ces salariées sont en très grande majorité des femmes (94 % des employés de maison et 96 % des aides à domicile). Elles sont en moyenne plus âgées que le reste du salariat, et également que les autres femmes employées (Tableau 4.2). La part de personnes non diplômées y est particulièrement importante, en particulier chez les employées de maison. Enfin, la part des salariés étrangers est un peu plus importante que dans le reste du salariat chez les aides à domicile, et nettement plus importante (cinq fois plus) chez les employées de maison.

Tableau 4.2. Caractéristiques sociodémographiques des salariés

	Part des femmes	Age moyen	Part des salariés de plus de 50 ans	Part de personnes vivant en couple	Part de familles mono-parentales	Part des salariés sans diplôme*	Part de salariés étrangers
Employés de maison	94 %	49	52 %	72 %	12 %	69 %	26 %
Aides à domicile	96 %	45	40 %	69 %	14 %	50 %	9 %
Femmes employées	100 %**	41	29 %	70 %	12 %	30 %	5 %
Ensemble salariés	50 %	41	26 %	70 %	8 %	23 %	5 %

Source : Insee, Enquête emploi 2010 (FPR)²³⁰.

*Sans aucun diplôme ou détenant le certificat d'études primaires ou le brevet des collèges

** Les femmes représentent 77 % des employés

²²⁹ La profession des aides à domicile n'étant distinguée des assistants maternels que depuis 2003, les données avant 2003 pour cette profession ont pu être reconstruites *a posteriori* jusqu'au milieu des années 1990 : il s'agit d'estimations basées sur un certain nombre d'hypothèses (Le Ru, 2011).

²³⁰ Les données de l'Enquête emploi utilisées sont des données issues des fichiers production recherche. La source complète est la suivante : Enquête emploi (en continu) version FPR - 2010 - (2010) [fichier électronique], INSEE [producteur], Centre Maurice Halbwachs (CMH) [diffuseur]. Pour éviter de surcharger la présentation, nous résumons cette source sous la forme « Insee, Enquête emploi 2010 (FPR) ».

Pour conclure, les différents dénombrements possibles révèlent des conceptions différentes de ce qu'est un emploi, qui sont liées à ce que l'on souhaite dénombrer. Au travers de l'Enquête emploi, on dispose du nombre total de salariés, que l'on classe en fonction de leur profession principale : 1 individu = 1 emploi. Dans les bases administratives, on ne part plus des individus mais du champ d'activité. Il n'est plus possible alors de classer en fonction de la profession principale. On ne compte pas des emplois mais un nombre de personnes ayant transité par le secteur au cours d'une année. Dit autrement, si tous les secteurs comptabilisaient le nombre de leurs salariés de cette façon, la somme des effectifs des différents secteurs serait bien supérieure à l'emploi salarié total en France...

Les questions de quantification ont été rappelées parce qu'elles sont importantes et sujettes à débat, et parce qu'elles ont également un sens en termes de qualité d'emploi et notamment en termes de temps de travail. Mais travailler sur l'ensemble des salariés lorsqu'on cherche à analyser la qualité de l'emploi n'est pas forcément la meilleure solution, dans le sens où il est difficile de comparer la qualité des emplois des personnes qui réalisent quelques heures de cours à domicile ou de ménage en plus de leur profession principale et des personnes pour qui le ménage ou l'aide à domicile est l'emploi principal.

Nous nous intéresserons donc dans ce qui suit aux salariées qui déclarent la profession d'aide à domicile ou d'employé de maison comme étant leur profession principale.

1.2. Éléments de méthodologie pour l'analyse de la qualité de l'emploi à travers l'Enquête emploi et son complément conditions de travail

Nous mobilisons dans ce chapitre deux enquêtes : l'Enquête emploi de 2010 et le complément conditions de travail de 2005. En effet, il n'existe pas à l'heure actuelle de version plus récente de l'Enquête « Conditions de travail »²³¹. L'Enquête emploi, réalisée tous les ans sur un nombre plus resserré de questions, est centrée sur le « rapport à l'emploi » (Paugam, 2007), tandis que le complément conditions de travail, réalisé sur une périodicité de sept ans et sur un échantillon plus restreint, comprend des questions approfondies sur les conditions de travail et le « rapport au travail ».

²³¹ l'actualisation sur l'année 2012 étant en cours.

1.2.1. Méthodologie générale : champ étudié, choix des variables, intérêts et limites

Le champ étudié est celui des personnes salariées, déclarant comme profession principale « aide à domicile » ou « employé de maison » (codes PCS « 563b » et « 563c », notés AD et EM). Cela représente en 2010 environ 789 000 salariés.

Il s'agit là d'une des limites de l'utilisation de l'Enquête emploi (et de son complément conditions de travail) : seuls les salariés dont la profession *principale* est l'aide à domicile ou employé de maison peuvent être repérés. Or, on l'a déjà précisé, les activités de services à la personne sont, pour un certain nombre de travailleuses, une activité secondaire²³². Dans la perspective qui est la nôtre, ce n'est pas nécessairement une difficulté. En revanche, l'Enquête emploi et son complément conditions de travail présentent au moins trois intérêts :

- le premier est de rendre possible la comparaison avec le reste des salariés : le choix opéré ici est de comparer le groupe étudié à la fois avec l'ensemble des employées féminines et avec l'ensemble des salariés ;
- le deuxième est le nombre important de variables, concernant le rapport à l'emploi (type de contrat, type d'employeur, temps de travail, type d'horaires de travail, salaires notamment) et, pour le complément Conditions de travail, le rapport au travail (pénibilités physiques, psychologiques, liées à l'environnement de travail, ressources pour effectuer le travail notamment) ;
- le troisième est qu'ils sont basés sur un échantillon large qui permet de procéder à des croisements (cf. Encadré 4.5). L'échantillon du complément conditions de travail est plus restreint : il est représentatif mais rend les croisements fins entre plusieurs variables plus compliqués. Ces croisements fins au sein des intervenants au domicile de personnes fragilisées seront réalisés de manière plus approfondie dans l'enquête IAD (chapitre 5).

²³² Les personnes pour qui il s'agit d'une activité secondaire ou marginale sont en revanche incluses dans les données de l'enquête IAD : elles représentent 17 % des intervenantes au domicile de personnes fragilisées. Les deux enquêtes sont donc tout à fait complémentaires.

Encadré 4.5. Les échantillons dans l'Enquête emploi et le complément conditions de travail

Tableau : Effectifs pondérés et non pondérés des enquêtes emploi 2010 et conditions de travail 2005

	Enquête emploi 2010		Complément conditions de travail 2005	
	Effectif non pondéré	Effectif pondéré (en milliers)	Effectif non pondéré	Effectif pondéré (en milliers)
Salariés	174 721	22 739	17 047	22 312
Employées féminines	44 541	5 650	4 469	5 555
Aides à domicile et employés de maison	6 410	789	597	746

Source : Enquête emploi 2010 (fichier production recherche) et Enquête conditions de travail 2005

Mais l'avantage de la comparaison avec l'ensemble des salariés a un revers, lié aux spécificités des emplois de services à la personne. Un certain nombre de catégorisations, qui correspondent à celles qui régissent la majorité des emplois, s'applique mal à ce champ. Par exemple, les variables caractéristiques de la modalité d'emploi ne sont pas liées au contrat de travail (CDI / CDD / intérim) mais plutôt à la « modalité d'emploi » (prestataire / mandataire / emploi direct). Or, si la distinction prestataire / particulier employeur peut, malgré les incertitudes, se retrouver au travers du type d'employeur déclaré, le mandataire, très spécifique à ces métiers, n'est pas une modalité identifiable au travers de l'Enquête emploi. De plus, les cas de multi-employeurs et de multi-activité étant fréquents, il s'avère difficile de classer les individus par type d'employeur, de connaître l'employeur principal, le nombre total d'employeurs, de comptabiliser le temps de travail total. La méthodologie utilisée pour identifier les types d'employeurs est précisée dans l'encadré ci-dessous.

Encadré 4.6. Le repérage du type d'employeur dans l'Enquête emploi 2010 et le complément conditions de travail 2005

Dans les deux enquêtes, le type d'employeur est obtenu par la réponse à la question suivante :

- Si l'enquêté a un seul employeur, ou plusieurs employeurs avec un principal : « Quelle est la nature de cet employeur ? »
- Si l'enquêté a plusieurs employeurs sans principal : « Quelle est la nature des employeurs ? »

Les modalités de réponse sont les suivantes : 1. État ; 2. Collectivités locales ; 3. Hôpitaux publics ; 4. Particulier ; 5. Entreprise publique (La Poste, EDF / GDF, etc.) ; 6. Entreprise privée, association (dans l'enquête de 2005 les modalités 5 et 6 sont regroupées).

Dans le cas des salariées des services à la personne, on voit toute l'ambiguïté qui peut se cacher sous cette question. En particulier, le statut de mandataire engendre très probablement des réponses floues, une partie des salariées mandataires, difficile à estimer, déclarant probablement l'organisation mandataire comme étant leur employeur. Cependant, cette distinction fournit une appréciation globale du type d'employeur. Dans la plupart des cas, nous utilisons uniquement la distinction salarié de particulier employeur / salarié d'organisation, sans entrer dans le détail des organisations.

Sur ces 750 000 salariés, un peu plus de la moitié (52 %) déclarent être salarié de particuliers, et 48 % salariés d'organisations (publiques, associatives, privées lucratives). Ces proportions sont très différentes selon la profession (cf. tableau suivant).

Tableau : Effectifs et répartition des salariés des professions d'aide à domicile et d'employé de maison, selon le type d'employeur

	Aides à domicile		Employés de maison		Ensemble	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Particulier employeur	167 351	31,2	220 103	87,2	387 454	49,1
Organisation	368 993	68,8	32 282	12,8	401 275	50,9
Ensemble	536 344	100,0	252 385	100,0	788 729	100,0

Source : Insee, Enquête emploi 2010 (fichier FPR). Calculs de l'auteur.

Lorsque le type d'employeur est utilisé à un niveau plus fin, et notamment pour affiner le statut des organisations employeurs, il est mis en cohérence avec le statut juridique de la structure (répertoire Sirene) et / ou le code NAF de l'employeur. De manière à pouvoir mener la régression logistique uniquement sur les personnes pour qui cette cohérence avait été trouvée, le champ est restreint dans l'ACM et la régression logistique menée sur les données de l'enquête Conditions de travail de 2005 uniquement à ces personnes, qui représentent 80 % de l'échantillon initial. Si cette procédure réduit l'incertitude liée à la déclaration, elle ne supprime pas celle liée au statut de mandataire.

Un certain nombre des difficultés sont liées au fait que les questions sont rédigées pour l'emploi « typique ». Elles sont révélatrices de la difficulté de la statistique à appréhender les formes d'emploi, en développement, qui s'éloignent de la norme de l'emploi industriel (et masculin) : temps partiel, multi-activité, multi-employeurs... Les situations que nous étudions dans la thèse sont en effet très éloignées des conventions de l'emploi fordiste sur lequel le système statistique s'est appuyé pour se développer (Jany-Catrice, 2012). Ces difficultés ont d'ailleurs nécessité de construire d'autres sources de données (enquête IAD : voir chapitre 5).

1.2.2. Une proposition d'indicateur de cumul de contraintes à partir des données de l'Enquête emploi et conditions de travail

a. La qualité conventionnelle et multidimensionnelle

Une fois précisé le périmètre mobilisé dans l'Enquête emploi et son complément conditions de travail pour identifier les salariés de services à la personne, il s'agit de proposer une méthode pour évaluer la qualité des emplois²³³. Celle que nous proposons ici est fondée sur le principe théorique décrit dans le chapitre précédent, et est construite à partir des variables disponibles dans l'Enquête « Conditions de travail ».

²³³ Ce travail est issu d'un travail commun avec François-Xavier Devetter (Devetter et Lefebvre, 2010). C'est pourquoi est généralement indiqué sous les tableaux et graphiques « Calculs des auteurs ».

La qualité de l'emploi étant une notion conventionnelle, nous adoptons une convention basée sur la « norme » de l'emploi en France et évaluons la qualité des emplois par rapport à l'emploi « typique », qui demeure statistiquement le plus répandu.

La qualité de l'emploi est également multidimensionnelle. Nous retenons quatre grandes dimensions. Les deux premières sont liées au rapport à l'emploi : il s'agit de la rémunération et la stabilité de l'emploi. Les deux suivantes sont liées au rapport au travail : il s'agit des conditions de travail et des ressources mobilisables par les salariés pour réaliser ce travail (cf. 3.2.1). Ces dimensions découlent de notre analyse de l'emploi typique en France et rejoignent en grande partie les dimensions mises en avant dans l'ensemble des indicateurs. Elles sont ainsi « robustes », à la fois par rapport à notre convention de qualité et par rapport aux autres travaux relatifs à la qualité de l'emploi.

Nous précisons maintenant chaque variable. La rémunération est mesurée par le salaire net mensuel. Les travaux sur les bas salaires retiennent parfois le salaire horaire (cf. *supra*). Mais l'approche adoptée ici est celle de la rémunération totale retirée d'un emploi, afin d'observer si cet emploi permet à l'individu de sortir de la pauvreté et d'atteindre une certaine indépendance financière (notamment pour les femmes). Le salaire mensuel est très lié au temps de travail, c'est pourquoi la variable temps partiel / temps plein n'est pas intégrée à l'indicateur, pour éviter de « surpondérer » cette variable. Elle est toutefois étudiée dans l'exploration statistique, en tant que variable clef de la qualité de l'emploi, notamment dans le champ des services à la personne. Le temps de travail n'a été utilisé que dans la partie conditions de travail pour les temps de travail longs. La sécurité / stabilité de l'emploi est abordée par quatre variables : le type de contrat, les craintes pour l'emploi, la capacité à « tenir » jusqu'à la retraite et enfin le fait d'« apprendre des choses nouvelles ». Cette dernière variable est mobilisée comme une approximation du développement des compétences et de la formation. En effet, nous ne disposons pas de variable satisfaisante pour la formation, or la sécurité de l'employabilité (Davoine, 2007a : 359) est une forme de sécurité socio-économique qui ne peut être laissée de côté. Du côté du rapport au travail, les conditions de travail incluent un certain nombre de pénibilités physiques, psychologiques, et temporelles, des pénibilités liées à l'environnement de travail ainsi que l'exposition aux risques professionnels. Enfin, les ressources dont dispose le salarié dans le cadre de son travail combinent les ressources en termes de temps, de matériel, d'information, ou encore d'aide d'autres personnes mais aussi les ressources potentielles pour agir collectivement sur l'organisation et les conditions de travail. Cette dernière dimension est sans doute la plus

discutable, et les variables disponibles dans l'enquête ne répondent que partiellement à la définition donnée ici. Elle est cependant à notre sens nécessaire dans la perspective que nous adoptons, qui fait du collectif de travail à la fois une dimension de la qualité de l'emploi *et* un levier pour son amélioration.

b. Un indicateur de cumul de contraintes

Une fois précisées les dimensions de la qualité de l'emploi et les variables mobilisées dans notre approche, une des questions cruciales est de savoir s'il est possible et pertinent de les agréger, et si oui de quelle manière. La méthode proposée ici consiste à chercher non pas à mesurer « la » qualité de l'emploi, mais plutôt de chercher à identifier les salariés qui cumulent différents types de « contraintes » dans leur emploi. Il s'agit de repérer les salariés pour qui les différentes dimensions de la qualité de l'emploi ne se compensent pas mais au contraire se cumulent. C'est une façon d'identifier ce que nous appelons les emplois « dégradés ». Il s'agit donc plus d'un indicateur de la « mauvaise qualité » que d'un indicateur de la « qualité » des emplois²³⁴.

Pour ce faire, nous construisons un indicateur, que nous appelons « indicateur de cumul de contraintes ». Pour chaque dimension et sous-dimension de la qualité des emplois, nous repérons un seuil, au-dessus duquel se situent les trois quarts des salariés. En d'autres termes, pour chaque dimension, nous retenons le seuil en dessous duquel se situe le quart des salariés les moins bien lotis (par rapport à la norme de l'emploi typique). Ce que nous nommons « contrainte » ou parfois « facteur de contrainte » est un écart négatif par rapport à la norme, sur l'une ou l'autre des dimensions de qualité d'emploi²³⁵. Puis, nous identifions les salariés qui se situent dans ce quart des moins bien lotis sur plusieurs dimensions : ce sont eux qui cumulent les contraintes et qu'on désigne sous le terme d'emplois dégradés.

²³⁴ Au sens où il est centré uniquement sur les emplois dégradés. Si l'on reprend l'analogie par rapport à la mesure de la richesse (cf. *supra*), notre indicateur se rapproche davantage d'une mesure de la pauvreté que d'une mesure de la richesse moyenne.

²³⁵ Nous utiliserons ce terme de « contrainte » ou de « facteur de contrainte » uniquement dans cette acception par la suite.

Tableau 4.3. Récapitulatif des dimensions et seuils retenus pour la construction de l'indicateur

Dimensions agrégées de la qualité de l'emploi (4 contraintes)	Dimensions intermédiaires (Mesure du cumul des dimensions détaillées)	Dimensions détaillées (Variables utilisées)
Rémunérations		
Salaire SALAIRE = 1 si inférieur à 1073 € → Seuil = 25 %	SALAIRE = 0 si supérieur à 1073 € 1 si inférieur à 1073 € → Seuil = 25 % des personnes les moins rémunérées	Salaire mesuré à partir d'une variable : - Salaire net mensuel
Conditions de travail		
Conditions de travail CDT = 1 si au moins 2 des 5 types de pénibilités → Seuil = 24 %	PENIBILITE PHYSIQUE = 0 si moins de six pénibilités supportées 1 si au moins six → Seuil = 19 % de la population salariée cumule au moins 6 pénibilités physiques sur 10	Pénibilité physique évaluée à partir de 10 pénibilités : - Rester longtemps debout - Déplacements à pieds longs et fréquents - Lire des petits caractères - Porter ou déplacer des charges lourdes - Examiner des objets très petits - Mouvements douloureux ou fatigants - Autre posture pénible ou fatigante - Subir des secousses ou des vibrations - Signaux visuels ou sonores brefs, imprévisibles ou difficiles à détecter - Ne pas quitter son travail des yeux
	PENIBILITE PSYCHOLOGIQUE = 0 si moins de quatre pénibilités supportées 1 si au moins quatre → Seuil = 24 % de la population salariée cumule au moins 4 pénibilités psychologiques sur 6	Pénibilité psychique à partir de 6 pénibilités : - Tensions avec le public - Contact avec des personnes en détresse - Tensions avec les supérieurs - Tensions avec les collègues - Devoir calmer des gens - Etre exposé à des agressions verbales
	DISPONIBILITE TEMPORELLE= 0 si moins de trois pénibilités supportées 1 si au moins trois → Seuil = 12 % des salariés cumulent au moins 3 pénibilités temporelles sur 5	Pénibilité temporelle à partir de 5 pénibilités : - Connaître ses horaires dans le mois à venir - Temps de travail supérieur à 40 heures - Plusieurs périodes de travail dans la journée - Travail le dimanche - Travail la nuit ou le soir
	SECURITE = 0 si moins de quatre risques 1 si au moins quatre. → Seuil = 15 % des salariés ont au moins 4 pénibilités sur 5	Exposition aux risques professionnels à partir de 5 risques : - Risque de blessure ou d'accident - Respirer des fumées ou des poussières - Exposition à des risques infectieux - Risques d'accidents circulation - Contact avec des produits dangereux
	HYGIENE = 0 si moins de cinq pénibilités supportées 1 si au moins cinq. → Seuil = 18 % de la population a au moins 6 risques d'hygiène sur 8	Insalubrité ou inconfort de l'environnement de travail à partir de 8 items : - Température élevée - Courants d'air - Température basse - Humidité - Mauvaises odeurs - Sûreté - Absence ou mauvais état des locaux sanitaires - Absence de vue sur l'extérieur

Dimensions agrégées de la qualité de l'emploi (4 contraintes)	Dimensions intermédiaires (Mesure du cumul des dimensions détaillées)	Dimensions détaillées (Variables utilisées)
Sécurité de l'emploi		
Instabilité INSTABILITE = 1 si au moins 2 types de précarité sur 4 → Seuil = 26 %	INSTABILITE = 0 si moins de deux types de précarité 1 si au moins deux → Seuil = 26 % de la population cumule au moins 2 insécurités sur 4	Sécurité de l'emploi mesurée à partir de 4 variables : <ul style="list-style-type: none"> - Type de contrat de travail et statut des agents de l'État et collectivités territoriales. - Craintes pour son emploi - Apprendre des choses nouvelles - Capacité à « tenir » : Se sentir capable de faire le même travail jusqu'à 60 ans ou la retraite
Ressources dans le travail		
Ressources RESSOURCES = 1 si au moins 3 absences de ressources sur 5 → Seuil = 18 %	RESS = 0 si au moins quatre ressources 1 si moins de 4 ressources → Seuil : 17 % des salariés ont moins de 4 ressources	Ressources pour effectuer correctement le travail, à partir de 7 items : <ul style="list-style-type: none"> - Temps suffisant - Informations claires et suffisantes - Possibilité de coopérer - Collaborateurs (ou collègues) en nombre suffisant - Matériel suffisant et adapté - Formation suffisante et adaptée - Logiciels suffisants et adaptés
	AIDES = 0 si au moins une aide 1 si aucune aide possible → Seuil : 15 % des salariés n'ont aucune de ces aides	Aide possible à partir de 4 items : <ul style="list-style-type: none"> - Possibilité d'être aidé par les supérieurs - Possibilité d'être aidé par les collègues - Possibilité d'être aidé par d'autres personnes de l'entreprise - Possibilité d'être aidé par des personnes extérieures à l'entreprise
	CHSCT = 0 si présence CHSCT 1 si absence	Reconnaissance juridique : <ul style="list-style-type: none"> - Etablissement couvert par un CHSCT
	RISQUE = 0 si information reçue 1 sinon	Information sur les risques : <ul style="list-style-type: none"> - Avoir reçu une information sur les risques par rapport à la santé et la sécurité au cours des 12 derniers mois
	COLLECT. = 0 si oui 1 si non	Collectif de travail : <ul style="list-style-type: none"> - Occasion d'aborder collectivement des questions d'organisation ou de fonctionnement de son unité de travail
<p style="text-align: center;"><u>TOTAL :</u></p> <p style="text-align: center;">TOTAL CONTRAINTES = SALAIRE + CDT + INSTABILITE + RESSOURCES</p> <p style="text-align: center;">Emploi dégradé si TOTAL CONTRAINTES ≥ 3</p>		

Concrètement, le principe de la construction de l'indicateur repose sur quatre étapes successives :

- La première correspond à l'identification des variables utilisables pour chacune des quatre dimensions de la qualité d'un emploi que nous avons retenues (rémunération, sécurité de l'emploi, conditions de travail, ressources). Par exemple, la sécurité de l'emploi sera appréhendée par le type du contrat de travail, la crainte déclarée ou non de perdre son emploi. (Tableau 4.3 : 3^e colonne).
- La seconde consiste à comptabiliser le nombre de pénibilités déclarées par le salarié. Il s'agit d'une première mesure « synthétique » à partir des variables relevant d'une même dimension.
- La troisième isole les salariés les plus exposés à telle ou telle contrainte. Le seuil retenu pour distinguer les individus exposés des autres a chaque fois été choisi de manière à isoler 15 à 25 % des salariés les moins bien lotis (1^{ère} et 2^e colonnes du tableau).
- La dernière étape permet de classer les salariés en fonction du nombre de « facteurs de contrainte » subis (soit de 0 à 4). Les « emplois dégradés » sont alors définis comme ceux cumulant 3 ou 4 contraintes majeures (dernière ligne du tableau).

1.2.3. Premiers résultats généraux de l'indicateur

Appliqué aux données de l'Enquête « Conditions de travail » de 2005, cet indicateur permet d'isoler parmi l'ensemble des salariés 6,5 % d'emplois « dégradés »²³⁶. Cette part est plus élevée chez les femmes (8 % contre 5 % chez les hommes) et dans les catégories socioprofessionnelles des employés et des ouvriers (respectivement 10 % et 9 % pour les deux sexes confondus, mais 11 % et 15 % pour les femmes) (Figure 4.4).

Figure 4.4. Proportion d'emplois dégradés selon le sexe et la catégorie socioprofessionnelle agrégée



Source : Enquête Conditions de Travail 2005, calcul des auteurs.
Champ : ensemble des salariés.

²³⁶ tels que définis ci-dessus : cumulant trois ou quatre contraintes majeures.

Ainsi, les employés représentent environ un tiers des salariés, mais un peu plus de la moitié des emplois dits dégradés, et les ouvriers regroupent un peu plus d'un quart des salariés mais plus d'un tiers des emplois dits dégradés. Au niveau intermédiaire des PCS, quatre d'entre elles regroupent 55 % des emplois dégradés, contre un poids de 21 % dans les effectifs salariés : les employés de commerce (8 % des emplois dégradés), les personnels des services directs aux particuliers (29 %), les ouvriers non qualifiés de type industriel (8 %) et les ouvriers non qualifiés de type artisanal (10 %).

L'avantage de cet indicateur est ainsi de fournir une vision globale qui synthétise les différentes dimensions de la qualité de l'emploi. Une de ses limites est sans doute la présence d'effets de seuils, voire de biais liés par exemple au détail des pénibilités de chaque type. Pour prendre un exemple, si les pénibilités de type industrielles sont très détaillées tandis que celles de type « servicielles » le sont moins, on a plus ou moins de variables et cela peut avoir un impact sur les résultats. Or, on sait que les conditions de travail repérées dans l'enquête peinent à refléter l'ensemble des pénibilités caractéristiques des activités de services, en partie parce qu'elles sont fortement imprégnées d'une vision industrialiste des conditions de travail, mais également en raison de « difficultés de "mesure", ou "d'expression" de certaines de ces caractéristiques » (Gadrey *et al.*, 2003 : 40). D'autre part, il est très difficile de comparer des pénibilités entre elles. Elles sont ici additionnées pour identifier les cumuls, mais par conséquent ces cumuls sont très dépendants de la façon dont sont codées dans l'enquête les différentes pénibilités²³⁷.

Sans nier ces limites, cet indicateur est toutefois cohérent avec d'autres études de la qualité de l'emploi. Il permet, tout en fournissant une vision synthétique au travers de la part des emplois dégradés, d'analyser chaque dimension, en premier lieu les quatre grandes contraintes (ou dimensions agrégées), puis aux niveaux plus fins : dimensions « intermédiaires » (deuxième colonne du tableau) et dimensions détaillées, qui correspondent aux variables « brutes » issues directement de l'enquête (première colonne du tableau).

En conclusion, la première section avait pour objectif de présenter les difficultés, mais aussi les avantages, que présente la mobilisation de l'Enquête emploi pour étudier la qualité des emplois de services à la personne. Elle a permis de présenter notre démarche pour répondre à ces difficultés, et notamment la construction d'un indicateur de contraintes. Il s'agit à présent de présenter les résultats de nos recherches statistiques.

²³⁷ On touche ici une limite de notre travail qui est borné par la façon dont les statistiques publiques sont construites.

Section 2 - Situer les services à la personne par rapport aux normes du marché du travail : une entreprise délicate, complexe mais nécessaire

Différents travaux ont contribué à l'appréhension de la qualité de l'emploi, prise dans un sens très large, dans les services à la personne²³⁸. Ils sont issus de disciplines différentes (sociologie, économie, ergonomie, santé au travail, etc.), partent de problématiques et de perspectives diverses, et mobilisent des matériaux qualitatifs et quantitatifs. Ils traitent le plus souvent soit de l'aide à domicile, soit des femmes de ménage, ce qui témoigne une fois de plus de la frontière (même floue et poreuse) entre les deux professions. Ils seront ici largement mobilisés, de manière complémentaire à l'exploration des statistiques nationales.

Cette deuxième section vise à décrire les différentes dimensions de la qualité de l'emploi dans les services à la personne pris dans leur globalité. Même si nous insistons sur l'importante hétérogénéité au sein du champ des services à la personne, il se dégage des tendances lourdes qu'il convient de rappeler dans une perspective « méso » ou sectorielle. Nous proposons ainsi de situer les deux professions de l'aide à domicile et des employées de maison au regard du marché du travail en tant que groupes professionnels, avant d'analyser plus finement, dans la section suivante, l'hétérogénéité interne à ce champ et la diversité de ce que nous avons nommé les compromis de qualité.

Dans un premier temps sont présentés les résultats de l'indicateur de cumul de contraintes, appliqué à ces deux professions (2.1). Puis une description plus approfondie des différentes dimensions de l'indicateur est proposée, qui vise à aller au-delà des résultats chiffrés bruts de l'indicateur. Elle se base à la fois sur les résultats issus de cet indicateur, sur les statistiques issues de l'Enquête emploi et son complément conditions de travail, et sur les travaux cités ci-dessus. Sont ainsi d'abord présentées les dimensions liées plutôt au rapport à l'emploi, c'est-à-dire aux rémunérations et à la sécurité de l'emploi (2.2), puis les dimensions liées plutôt au rapport au travail, c'est-à-dire les conditions de travail et les ressources individuelles et collectives (2.3).

²³⁸ Causse *et al.*, 1998 ; Angeloff, 2003 ; Avril, 2003b, 2006 ; Dussuet, 2005, 2007 ; Jany-Catrice, 2007, 2008b, 2011 ; Devetter *et al.* 2008 ; Clozel, 2008 ; Marbot, 2008a ; Iraci, 2009 ; Lefebvre, 2010 ; Marquier, 2010a, 2010c ; Puissant, 2010 ; Messaoudi *et al.*, 2012.

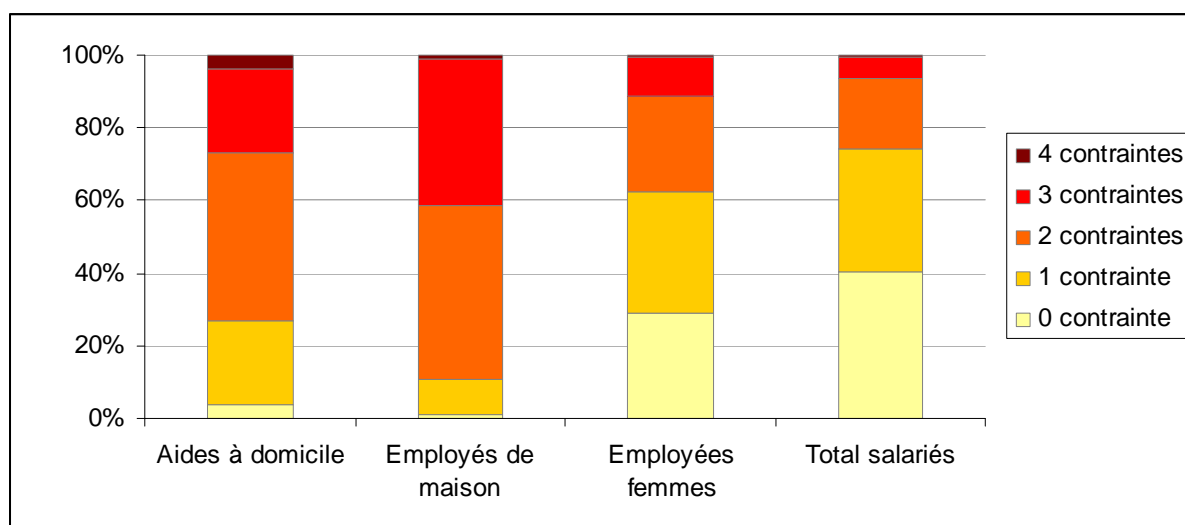
2.1. L'approche par le cumul de contraintes dans les emplois de services à la personne

2.1.1. Un cumul de contraintes important dans les services à la personne...

Le premier constat est celui de l'importance des cumuls de contraintes chez les salariées de services à la personne. 27 % des aides à domicile et 41 % des employées de maison déclarent au moins trois des quatre grands types de contraintes, entrant ainsi dans ce que nous avons nommé les « emplois dégradés ». Lorsqu'on les regroupe, les métiers d'aide à domicile et d'employées de maison sont ainsi composés pour un tiers d'emplois « dégradés ». Par comparaison, on le rappelle, 6 % des salariés et 11 % des employées féminines entrent dans cette catégorie.

À l'inverse, alors que les deux tiers des employées femmes et les trois quarts de l'ensemble des salariés déclarent zéro ou un seul grand type de contrainte, cela ne concerne qu'un quart des aides à domicile et 10 % des employées de maison (Figure 4.5). Enfin, la moitié des aides à domicile et des employées de maison déclarent deux contraintes, contre moins d'un salarié sur cinq et un peu plus d'un quart des employées femmes.

Figure 4.5. Indicateur de cumul de contraintes, dimensions agrégées : Répartition des salariés en fonction du nombre de contraintes cumulées



Source : Enquête conditions de travail 2005 ; calcul des auteurs.

Champ : ensemble des salariés

Lecture : 27 % des aides à domicile cumulent 3 ou 4 contraintes, contre 41 % des employés de maison. De même, 4 % des aides à domicile n'ont aucune contrainte, contre 29 % chez l'ensemble des employées.

Les deux professions d'aide à domicile et d'employées de maison font ainsi partie des six professions composées à plus de 20 % d'emplois dégradés²³⁹. Les quatre autres professions sont les serveurs (27 %), les nettoyeurs (24 %), les agents de service des établissements scolaires

²³⁹ parmi celles dont les effectifs sont supérieurs à 50 dans l'échantillon de l'enquête.

(22 %) et les aides de cuisine (25 %). Ces six professions concernent à peine 6 % des salariés mais plus d'un emploi dégradé sur cinq. Parmi elles, les aides à domicile et employées de maison regroupent à elles seules plus de 17 % des emplois dégradés, alors qu'elles représentent 3 % de la population salariée, et 27 % des emplois féminins dégradés, alors qu'elles représentent 7 % de la population salariée féminine.

Cela tend à signifier que dans le champ des services à la personne, les différentes dimensions, en premier lieu celle des rémunérations et des conditions de travail, ne se compensent pas mais au contraire se cumulent. Cela peut s'expliquer en partie par l'absence de visibilité et de reconnaissance des pénibilités associées à ces métiers. Invisibilité statistique, nous l'avons déjà évoqué, invisibilité dans les représentations, la pénibilité étant traditionnellement pensée au travers des pénibilités industrielles des métiers masculins, mais également invisibilité « physique », dans le sens où ces métiers sont exercés dans des lieux de travail privés, fermés au regard extérieur, y compris à l'inspection du travail. Au-delà de cette invisibilité liée à la nature des tâches, la reconnaissance de la pénibilité passe largement par l'action collective et la négociation. Là encore, malgré des avancées progressives dans la structuration des relations professionnelles, le deuxième chapitre a montré les difficultés, en partie communes et en partie différentes selon les différentes branches, relatives à la négociation et à l'application des conventions et accords collectifs. Ces difficultés freinent le processus de reconnaissance des pénibilités et sa traduction dans des mécanismes de compensation, que ce soit en termes de rémunération ou de prévention des risques (aménagement des temps et des lieux de travail, temps de repos rémunérés par exemple).

2.1.2. ... en premier lieu concernant la rémunération et les ressources mobilisables dans le travail

Au-delà de l'indicateur synthétique, par quels types de contraintes ces salariées sont-elles particulièrement touchées ?

Ces deux catégories de travailleuses partagent une situation très dégradée en termes de rémunérations, puisque la quasi-totalité gagne moins de 1073 euros par mois, c'est-à-dire se situent dans le quart de la population salariée la moins bien rémunérée (Tableau 4.4). À titre indicatif, c'est le cas de la moitié des employées. Ceci est évidemment à mettre en lien avec les faibles temps de travail dans ces activités (cf. *infra*).

Ils partagent également une situation relativement dégradée concernant la précarité ou la stabilité de leur emploi, bien que les aides à domicile soient, de ce point de vue, beaucoup plus

proches de l'ensemble des employées que ne le sont les employées de maison. C'est ensuite surtout du point de vue des conditions de travail et des ressources collectives que se distinguent ces deux métiers. Les aides à domicile sont plus nombreuses à cumuler plusieurs types de conditions de travail difficiles (21 %, contre 13 % des employées et 24 % de l'ensemble des salariés). Au contraire la part des employées de maison est plus faible (6 %). Du côté des ressources dans le travail et des ressources collectives, les deux professions sont fortement concernées par la carence de ressources, mais les employées de maison le sont dans leur très grande majorité (86 %).

Tableau 4.4. Indicateur de cumul de contraintes, dimensions agrégées : Part des salariés situés parmi les situations les plus dégradées

	Aides à domicile	Employés de maison	Employées femmes	Ensemble des salariés
% de salariés faiblement rémunérés	86,1	94,0	49,5	24,9
% de salariés qui cumulent différents types de conditions de travail difficiles	21,9	6,1	13,3	23,8
% de salariés qui cumulent au moins deux facteurs d'instabilité socio-économique	35,5	44,7	30,0	25,3
% de salariés bénéficiant de peu de ressources (dans le travail ou collectives)	56,0	85,8	27,8	17,7
Cumul (au moins 3 contraintes) : Part des emplois dégradés	26,7	41,4	11,2	6,5

Source : Enquête conditions de travail 2005 ; calcul des auteurs.

Champ : ensemble des salariés

Lecture : 86,1 % des aides à domicile font partie des 25 % des salariés les moins bien payés. C'est le cas de 49,5 % des employées. Les définitions de la faible rémunération, des conditions de travail dégradées, de l'instabilité de l'emploi, et des ressources sont précisées dans la première section de ce chapitre.

Au-delà de ces premières grandes tendances, la description plus fine des différentes dimensions de la qualité de l'emploi dans ces deux professions est instructive. Le tableau suivant (Tableau 4.5) présente les sous-dimensions (appelées « intermédiaires ») qui forment chacune des grandes contraintes identifiées – seul le salaire n'étant pas issu de plusieurs indicateurs. Elles sont analysées dans la suite de cette section²⁴⁰.

²⁴⁰ Le tableau complet des dimensions détaillées, qui reprend l'ensemble des variables « brutes » incluses dans l'indicateur, est présenté en annexe (Annexe 5, page 473).

Tableau 4.5. Indicateur de cumul de contraintes, dimensions intermédiaires : Part des salariés situés parmi les situations les plus dégradées

		Aides à domicile	Employés de maison	Employées femmes	Ensemble salariés
Salaire	Faible rémunération	86,1	94,0	49,5	24,9
Conditions de travail	Pénibilité physique	10,8	5,3	11,3	19,2
	Pénibilité psychologique	23,3	1,4	24,1	23,4
	Disponibilité temporelle	10,2	1,9	7,0	12,1
	Difficultés liées à la sécurité au travail	22,2	8,5	6,5	15,2
	Difficultés liées à l'hygiène au travail	15,1	9,5	8,1	18,3
	Cumul conditions de travail dégradées (au moins 2 sur 5)	21,9	6,1	13,3	23,8
Instabilité / Sécurité de l'emploi	Type de contrat de travail (CDD, Intérim...)	12,6	14,7	15,4	13,0
	Crainte pour l'emploi	19,0	17,0	17,4	17,4
	Pas d'apprentissage de choses nouvelles	43,9	78,9	31,1	24,4
	Ne pas se sentir capable de « tenir » jusqu'à la retraite	49,7	38,4	43,4	43,1
	Cumul facteurs d'instabilité (au moins 2 sur 4)	35,5	44,7	30,0	25,8
Ressources	Ne pas disposer de moyens suffisants pour effectuer correctement le travail	29,8	33,5	18,7	16,1
	Pas de possibilité d'être aidé dans le travail	56,7	76,3	22,6	15,2
	Pas de CHSCT	40,6	69,4	27,4	19,5
	Pas d'information sur les risques professionnels	87,9	97,0	88,5	80,7
	Pas de possibilité d'aborder collectivement des questions d'organisation du travail	54,5	90,8	37,2	27,8
	Cumul carences de ressources (au moins 3 sur 5)	56,0	85,8	27,8	17,7

Source : Enquête conditions de travail 2005 ; calcul des auteurs.

Lecture : 10,8 % des aides à domicile cumulent au moins 6 pénibilités physiques parmi les 10 repérées. Ou encore, 10,8 % des aides à domicile font partie des salariés qui cumulent le plus de pénibilités physiques.

2.2. Les dimensions liées au rapport à l'emploi : rémunération, temps de travail, sécurité de l'emploi

Le rapport à l'emploi est abordé au travers de la rémunération et du temps de travail d'une part, et de la sécurité / stabilité d'autre part. Ces différents éléments doivent être examinés au regard des caractéristiques sociodémographiques de ces salariées, dont on a noté la moyenne d'âge supérieure au reste du salariat. Pour une partie d'entre elles, l'emploi dans les services à la personne correspond à une seconde partie de carrière. En témoigne l'ancienneté moyenne dans ces activités : d'après l'enquête emploi 2010, malgré une moyenne d'âge plus élevée que dans le reste de la population active (45 ans dans l'aide à domicile et 49 ans chez les employées de maison, contre 41 ans chez les employées comme chez l'ensemble des salariés), l'ancienneté est un peu plus faible (7 ans en moyenne dans l'aide à domicile, contre 10 ans chez les employées et 11 ans chez l'ensemble des salariés), ou proche (11 ans chez les employées de maison).

2.2.1. Rémunération et temps de travail

La très grande majorité des aides à domicile et employées de maison perçoivent une rémunération liée à cette profession inférieure au quartile des rémunérations de l'ensemble des salariés. Le salaire mensuel net moyen en 2010 est de 840 euros dans l'aide à domicile et de 690 euros chez les employées de maison, contre respectivement 1 170 et 1 750 euros pour les employées féminines et pour l'ensemble des salariés. Les deux tiers des aides à domicile et les trois quarts des employées de maison ont un salaire mensuel net inférieur aux deux tiers du salaire médian (ce qu'on peut considérer comme une approche des bas salaires²⁴¹) : c'est le double du taux observé chez les employées et plus de 4 fois celui observé dans l'ensemble du salariat.

Tableau 4.6. Rémunérations et temps de travail en 2010

	Aide à domicile	Employés de maison	Employées femmes	Ensemble des salariés
Salaire mensuel net moyen* (en euros)	838	687	1 172	1 747
Temps de travail hebdomadaire moyen (en heures) **	27,6	20,9	32,4	36,5
Salaire mensuel net moyen* des salariés déclarant travailler à temps plein (en euros)	1 287	1 312	1 386	1 923
Temps de travail hebdomadaire moyen des salariés déclarant travailler à temps plein** (en heures)	44,6	37,8	38,1	39,4
Part des salariés dont le salaire mensuel net moyen est inférieur à 1016 euros*** (en %)	68 %	76 %	35 %	16 %
Part des personnes déclarant travailler à temps partiel	68 %	76 %	38 %	18 %
Part des personnes déclarant travailler le soir (entre 20h et minuit) de manière habituelle	15 %	3 %	12 %	16 %
Part des personnes déclarant travailler la nuit de manière habituelle	9 %	1 %	5 %	7 %
Part des personnes déclarant travailler le dimanche de manière habituelle	28 %	3 %	17 %	13 %
Part des personnes déclarant travailler le samedi de manière habituelle	39 %	16 %	37 %	26 %

* Salaire net retiré de la profession principale, y compris les primes mensualisées, et redressé des non réponses.

** Temps de travail dans l'emploi principal (tous employeurs confondus dans les cas de multi-employeurs au sein de la même profession).

*** Estimation du seuil de bas salaire. Le salaire médian calculé sur l'ensemble des salariés est de 1524 euros. Les 2/3 du salaire médian équivalent à 1016 euros.

Source : Insee, Enquête emploi 2010 (FPR)

Champ: Ensemble des salariés

La question de la rémunération est très liée à celle du temps de travail. En effet, la faiblesse des rémunérations est moins liée à la rémunération horaire, un peu supérieure au Smic pour ces deux professions (ANSP, 2010b), qu'à la faiblesse des temps de travail. Celle-ci est un élément

²⁴¹ cf. Encadré 3.1 page 240.

clé de l'analyse des emplois dans ces services, et constitue une problématique devenue saillante avec la mobilisation des services à la personne dans la politique d'emploi et avec les tentatives d'évaluation des emplois créés.

La mesure du temps de travail fait cependant l'objet de conventions qu'il faut préciser. Mesuré à partir des données sur les temps d'intervention rémunérés contenues dans les bases administratives, le temps de travail moyen dans l'ensemble du champ des services à la personne est d'environ un tiers-temps. Il représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées et le nombre de salariés décomptés au travers des bases administratives (Jany-Catrice, 2008b). Cette moyenne inclut toutes les personnes qui ont travaillé au moins une fois dans l'année dans le champ des services à la personne. Elle inclut donc l'emploi occasionnel et l'emploi très partiel, notamment les personnes qui exercent une activité de services à la personne en complément d'une activité principale. L'Enquête emploi cible au contraire les aides à domicile et les employées de maison pour qui cette profession est leur profession principale. Selon cette enquête, en 2010, le temps de travail moyen des aides à domicile était de 28 heures et celui des employées de maison de 21 heures (Tableau 4.6), et plus des deux tiers de ces salariées déclaraient travailler à temps partiel. En revanche, les aides à domicile à temps plein déclarent travailler un nombre important d'heures par semaine (45 heures en moyenne, soit nettement plus que les employées féminines et que la moyenne des autres salariés), pour une rémunération moyenne inférieure à l'ensemble des employées féminines.

Le temps de travail présenté ici est le temps hebdomadaire moyen déclaré par les enquêtés au moment de l'enquête. Il correspond au nombre d'heures que le salarié déclare comme étant son temps de travail « habituel » en répondant à la question suivante : « Dans le cadre de votre emploi (ou dans le cadre de votre emploi principal) (ou : dans le cadre de votre temps partiel), en moyenne combien d'heures travaillez-vous par semaine ? ». Cette variable a l'avantage d'être synthétique, de représenter le temps de travail d'une semaine habituelle et d'être simple à utiliser. Elle demeure néanmoins une mesure grossière du temps de travail. D'une part, elle ne donne pas d'indication sur le temps de travail annuel, qui tient compte du nombre de congés, éventuellement de jours de RTT : un salarié peut potentiellement travailler beaucoup d'heures par semaine mais bénéficier d'un nombre important de congés, ou inversement. D'autre part, il s'agit le plus souvent d'un temps de travail arrondi et « normé », et non d'un temps de travail effectif, précis. Lorsque le temps de travail est variable, ce qui est potentiellement le cas dans les services à la personne, il peut être difficile de donner un temps de travail « moyen ». Enfin, concernant les services à la personne, ce temps de travail déclaré dépend également de ce que le salarié

considère comme étant du temps de travail. En particulier, les temps de déplacement entre les domiciles, nombreux, sont-ils du temps de travail ? Selon que ces temps sont rémunérés ou non, la réponse peut être différente. La manière de comptabiliser le temps de travail est donc potentiellement variable selon les salariés. Ces différences s'inscrivent également dans le droit du travail et les conventions collectives qui leur sont applicables. Dans la convention de l'aide à domicile, les temps de déplacements entre deux séquences consécutives sont considérés comme du temps de travail effectif (et rémunérés comme tels) alors que dans celle du particulier employeur seul le temps d'intervention dans le domicile est compté. La convention de mesure du temps de travail est ainsi le résultat de la construction des professions et de leurs régulations. Plus largement, c'est la mesure du temps de travail par le temps d'intervention qui peut être questionnée dans des métiers où les temps d'interventions sont fragmentés et ne représentent qu'une partie du temps contraint par l'emploi (Devetter et Barrois, 2012). En effet, si les temps de travail moyens sont faibles, l'amplitude horaire peut être très importante, en raison de la fragmentation des temps de travail. Ceci est particulièrement vrai dans l'aide à domicile, où les horaires de travail se concentrent aux heures de lever, de repas et de coucher. Le travail le soir et le week-end est relativement fréquent, ce qui complexifie la conciliation vie professionnelle-vie familiale²⁴² (Tableau 4.6). Dans le ménage, les plages horaires sont plus proches de celles des autres salariés (les employées de maison intervenant le plus souvent en l'absence du bénéficiaire de la prestation, qu'il soit employeur ou client d'une organisation). Cependant, elles ne permettent pas non plus d'accéder au temps plein. Au contraire, les temps pleins sont encore plus rares et les temps de travail hebdomadaires en moyenne plus courts chez les employées de maison. Nous revenons sur ces questions dans le chapitre 5, à partir des données plus détaillées de l'enquête auprès des intervenants au domicile des personnes fragilisées (IAD).

2.2.2. Une sécurité de l'emploi ambiguë

L'indicateur habituel pour appréhender la sécurité de l'emploi est le contrat de travail. Dans ces deux professions, un peu plus de 85 % des salariées sont en CDI ou fonctionnaires. C'est proche des employées (85 %) et de l'ensemble du salariat (87 %). Les craintes pour l'emploi ne

²⁴² Ce résultat vient à nouveau remettre en cause la conception du temps partiel féminin comme moyen de conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Comme le rappellent Margaret Maruani et Emmanuelle Reynaud au sujet des emplois à temps partiel dans certains secteurs des services (commerce, hôtellerie-restauration, nettoyage industriel notamment – on pourrait ajouter services à la personne) : « Les salarié(e)s à temps partiel y travaillent généralement avec des horaires qui n'ont strictement rien à voir avec une quelconque volonté de concilier vie familiale et activité professionnelle : travail en "nocturnes", aux heures de déjeuner, le samedi. La souplesse existe bien, mais elle est pour l'employeur » (Maruani et Reynaud, 2004 : 63). Pour autant la disponibilité temporelle caractéristique des emplois peu qualifiés féminins est mal appréhendée par les enquêtes sur les conditions de travail (Bouffartigue, 2005).

sont pas, elles non plus, plus élevées que dans l'ensemble des employées, même si près d'un cinquième des aides à domicile et employées de maison craignent de perdre leur emploi (Tableau 4.7).

Tableau 4.7. Indicateur de cumul de contraintes, dimension « Instabilité » : Part des salariés concernés par les différents types d'instabilité

		Aides à domicile	Employés de maison	Employées féminines	Ensemble salariés
Instabilité / Sécurité de l'emploi	Type de contrat de travail (CDD, Intérim...)	12,6	14,7	15,4	13,0
	Crainte pour l'emploi	19,0	17,0	17,4	17,4
	Pas d'apprentissage de choses nouvelles	43,9	78,9	31,1	24,4
	Ne pas se sentir capable de « tenir » jusqu'à la retraite	49,7	38,4	43,4	43,1
	Cumul facteurs d'instabilité (au moins 2 sur 4)	35,5	44,7	30,0	25,8

Source : Enquête conditions de travail 2005 ; calcul des auteurs.

Lecture : 33,5 % des aides à domicile cumulent au moins 2 facteurs d'instabilité parmi les 4 repérés. C'est le cas de 30,0 % des employées féminines.

Mais sous cette sécurité théorique se cache une insécurité concrète multiforme. D'abord, l'importance du temps partiel, et du temps très partiel en particulier, est une forme d'insécurité, non seulement en raison de la faiblesse des salaires qui y sont associés, mais également en tant qu'il ne permet pas d'accéder à la protection sociale. En effet, l'accès à certaines prestations de protection sociale est conditionné par l'atteinte d'un seuil minimum de temps travaillé (CES, 2008)²⁴³. Cela renforce la fragilité des salariées à temps très partiel, moins protégées contre les aléas pris en charge par la sécurité sociale que les autres. On trouve ici une distinction forte par rapport au salariat classique et du compromis fordiste, dont la protection sociale est un élément fondateur. C'est la raison pour laquelle, dans la branche associative de l'aide à domicile, un temps de travail minimum pour les salariées à temps partiel est négocié dès 1993 dans le cadre d'un accord collectif : « Afin que les salariés concernés puissent bénéficier des prestations en nature et en espèces de la sécurité sociale, la durée de travail ne peut être inférieure à soixante-dix heures par mois, ou deux cents heures par trimestre. Lorsque la situation ne permet pas d'assurer soixante-dix heures par mois ou deux cents heures par trimestre, des contrats de travail individuels d'une durée inférieure peuvent être négociés après consultation des délégués du

²⁴³ L'ouverture des droits à l'assurance maladie est ainsi conditionnée à des seuils en termes d'heures travaillées. À titre d'exemple, pour percevoir les indemnités journalières pour arrêt de travail (de moins de 6 mois) et pour congé maternité, il faut avoir travaillé au moins 200 heures au cours des trois mois précédant l'arrêt de travail, c'est-à-dire une moyenne de 17 heures par semaine pendant trois mois ; ou avoir cotisé sur un salaire au moins égal à 1 015 fois le montant du Smic horaire au cours des six mois précédant l'arrêt de travail (source : Améli, portail de l'Assurance maladie, site Internet consulté le 26 septembre 2012).

personnel »²⁴⁴. Cette disposition a été reprise dans la convention collective de branche signée en 2010²⁴⁵.

Ensuite, pour un pan important de ces salariées – celles employées directement auprès d'un particulier – le CDI ne peut être considéré comme aussi protecteur que dans une organisation collective, ne serait-ce que parce que la validité du contrat dépend en grande partie de la situation personnelle de l'employeur²⁴⁶. Les changements dans la vie personnelle de l'employeur (déménagement, hospitalisation, décès, perte d'emploi, etc.) sont autant de motifs potentiels de rupture de contrat. On retrouve d'ailleurs une forme d'instabilité dans les résultats statistiques : les écarts observés entre le nombre de personnes ayant travaillé au moins une fois dans l'année, le nombre de personnes au cours d'un trimestre et le nombre de personnes au cours de la dernière semaine témoignent d'une rotation importante des salariées dans ce champ d'activité (Ould Younes, 2010). Même sans aller jusqu'à la rupture de contrat, la variabilité du temps de travail est un facteur important d'instabilité. Le clivage important entre le salariat classique et les salariées des services à la personne, en premier lieu du particulier employeur, se retrouve ici encore. Dans le premier cas, c'est l'employeur qui supporte le risque de la variation d'activité. C'est une des caractéristiques de la définition même du salariat, considéré comme un échange entre le risque supporté par l'employeur et la subordination du salarié (Castel, 1995 ; Petit et Thèvenot, 2006). Dans le second, le salarié supporte le risque de la variabilité de l'activité, comme l'entrepreneur, et est « payé à la tâche », renouant avec la figure de l'ouvrier « marchand de son travail » (Pillon et Vatin, 2007 : 46) mais est juridiquement subordonné, en tant que salarié. À l'insécurité de l'emploi au sens classique du terme s'ajoute donc l'insécurité de la rémunération. Cette variabilité des salaires se retrouve également dans un certain nombre d'associations et d'entreprises de services à la personne, qui pratiquent dans les faits la rémunération « à l'heure », par exemple en rédigeant très régulièrement (tous les mois dans certains cas) des avenants aux contrats de travail de manière à adapter *a posteriori* le temps de travail rémunéré au nombre d'heures effectivement réalisées²⁴⁷.

²⁴⁴ Accord du 19 avril 1993 relatif au travail à Temps partiel.

²⁴⁵ « La durée du travail ne peut être inférieure à soixante-dix heures par mois, ou deux cents heures par trimestre ou huit cents heures par an. Lorsque la situation ne permet pas d'assurer soixante-dix heures par mois, deux cents heures par trimestre ou huit cents heures par an, des contrats de travail d'une durée inférieure peuvent être conclus après consultation des délégués du personnel, s'ils existent » (Convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010).

²⁴⁶ Voir aussi sur ce point : Didry, 2002.

²⁴⁷ Cf. par exemple « Gérer un service d'aide à domicile », éd. Weka, extraits disponibles sur le site Internet : <http://www.weka.fr> (consulté le 26 septembre 2012).

Enfin, si l'on reprend notre indicateur, l'insécurité est également moins liée au type de contrat de travail et aux craintes pour l'emploi qu'à une absence de perspectives pour l'avenir. Différents travaux ont montré que les perspectives d'évolution sont aujourd'hui réduites. Au sein des services à la personne, les possibilités d'évolution vers des postes différents sont très réduites, même si elles ne sont pas inexistantes. Mais les filières et les passerelles sont encore trop peu organisées (Devetter *et al.*, 2009). Au sein du même métier, l'évolution salariale liée à l'ancienneté est très faible (Devetter, 2008). À l'extérieur du champ, les perspectives d'évolution vers d'autres métiers (aides-soignants par exemple) ou d'autres organisations (établissements d'hébergement pour personnes âgées, hôpitaux) restent faibles, même si des évolutions sont constatées, par exemple avec la mise en œuvre de la validation des acquis de l'expérience (VAE). Dans les variables de notre indicateur, ce manque de perspectives et de possibilités d'évolutions est plutôt perçu par le fait de ne pas apprendre de choses nouvelles, notamment chez les employées de maison (79 %) mais dans une certaine mesure aussi chez les aides à domicile (44 %), et par le fait de ne pas se sentir capable de « tenir » jusqu'à la retraite (50 % des aides à domicile, 38 % des employées de maison et 43 % des employées féminines). Cette dernière dimension rejoint celle des conditions de travail.

2.3. Les dimensions liées au rapport au travail et à l'organisation du travail : conditions de travail et ressources individuelles et collectives

Le tableau suivant (Tableau 4.8) reprend l'ensemble des résultats des dimensions désagrégées concernant les conditions de travail, qui seront détaillées dans ce point 2.3.

Tableau 4.8. Indicateur de cumul de contraintes, dimension « Conditions de travail » (dimensions désagrégées)

(en % des salariés)	Aides à domicile	Employés de maison	Employées femmes	Ensemble salariés
Rester longtemps debout	89,8	91,5	50,9	51,8
Déplacements à pied longs et fréquents	35,3	23,6	29,0	32,9
Lire des petits caractères	10,4	2,0	29,9	32,2
Port de charges lourdes	60,0	36,1	38,3	39,0
Examiner des objets très petits	4,5	3,3	8,4	17,0
Mouvements douloureux ou fatigants	63,9	48,7	35,8	35,7
Autre posture pénible ou fatigante	55,8	49,4	34,9	34,2
Subir des secousses ou des vibrations	3,7	2,9	4,2	15,3
Signaux visuels ou sonores brefs, imprévisibles ou difficiles à détecter	5,3	1,8	11,6	20,4
Ne pas pouvoir quitter son travail des yeux	15,1	9,4	28,5	33,7
Cumul : Pénibilités physiques (au moins 6 sur 10)	10,8	5,3	11,3	19,2
Vivre des situations de tension, dans vos rapports avec le public	34,9	4,6	31,9	31,8
Etre en contact avec des personnes en situation de détresse	66,1	12,9	42,7	37,9
Vivre des situations de tension dans vos rapports avec vos supérieurs hiérarchiques	9,3	5,4	21,1	26,4
Vivre des situations de tension dans vos rapports avec vos collègues	6,6	2,6	15,3	18,5
Devoir calmer des gens	58,7	10,2	50,3	46,6
Etre exposé à des agressions verbales (toujours, souvent, parfois)	37,3	9,8	43,5	38,7
Cumul : Pénibilité psychologique (au moins 4 sur 6)	23,3	1,4	24,1	23,4
Ne pas connaître les horaires à effectuer dans le mois à venir	27,0	13,1	15,6	18,7
Travailler plus de 40 heures par semaine	6,5	5,4	7,8	16,3
Avoir plusieurs périodes de travail dans la journée	26,6	18,3	15,3	11,3
Travailler le dimanche (habituellement ou occasionnellement)	33,4	7,9	24,7	26,2
Travailler le soir ou la nuit (habituellement ou occasionnellement)	13,1	3,5	17,5	32,6
Cumul : Disponibilité temporelle (au moins 3 sur 5)	10,2	1,9	7,0	12,1
Risque de blessure ou d'accident	54,2	40,8	32,8	48,1
Respirer des fumées ou des poussières	28,3	27,8	18,6	32,4
Exposition à des risques infectieux	53,2	16,0	30,8	27,6
Risques d'accident de la circulation	39,4	13,3	13,1	30,1
Contact avec des produits dangereux	31,7	29,6	18,6	28,2
Cumul : Difficultés liées à la sécurité au travail (au moins 4 sur 5)	22,2	8,5	6,5	15,2
Inconvénient dû à une température élevée	38,0	16,0	26,5	35,6
Inconvénient dû aux courants d'air	21,7	18,8	22,8	33,4
Inconvénient dû à une température basse	16,6	10,3	20,1	31,7
Inconvénient dû à l'humidité	19,8	10,3	9,2	19,1
Inconvénient dû aux mauvaises odeurs	46,8	18,8	25,5	29,3
Inconvénient dû à la saleté	43,9	28,7	18,6	26,4
Inconvénient dû à l'absence ou au mauvais état des locaux sanitaires	17,6	7,0	7,8	12,7
Inconvénient dû à l'absence de vue sur l'extérieur	3,8	4,8	13,4	18,4
Cumul : Difficultés liées à l'environnement du travail (au moins 6 sur 8)	15,1	9,5	8,1	18,3
Cumul conditions de travail (au moins 2 sur 5)	21,9	6,1	13,3	23,8

Source : Enquête conditions de travail 2005 ; calcul des auteurs.

Lecture : 10,8 % des aides à domicile cumulent au moins 6 pénibilités physiques parmi les 10 repérées.

2.3.1. Les conditions de travail

a. Les pénibilités physiques

Différents travaux ont détaillé, à partir d'enquêtes qualitatives et d'exploitations statistiques, les conditions de travail et les pénibilités des métiers de services à la personne, en particulier de l'aide à domicile (Nicot et Yahiaoui, 2002 ; INRS, 2005a, 2005b ; CNAMTS, 2008 ; Devetter, 2008 ; Dussuet et Noguès, 2009 ; Messaoudi *et al.*, 2012). Les travaux consacrés spécifiquement aux conditions de travail des femmes de ménage en France sont à notre connaissance plus rares.

L'observation du travail dans ces deux professions montre qu'elles partagent un travail physiquement exigeant. Il implique de fréquentes postures contraignantes et fatigantes. Le travail nécessite également des manutentions manuelles fréquentes (du mobilier, des personnes aidées et du matériel) et le port de charges lourdes. Il implique enfin des gestes répétitifs, liés à l'activité de ménage, lavage (sols, vitres, etc.), repassage. On trouve la traduction de ces pénibilités physiques dans l'indicateur détaillé (Tableau 4.8), qui montre l'importance des salariées des services à la personne concernées par les mouvements et postures pénibles, douloureux ou fatigants, le port de charges lourdes et le fait de rester longtemps debout²⁴⁸. Ces contraintes se retrouvent en outre dans les enquêtes statistiques sur les risques professionnels, et notamment l'enquête « Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels » (SUMER). Les résultats de l'enquête SUMER de 2003 par famille professionnelle (DARES, 2006)²⁴⁹ montrent que les aides à domicile sont particulièrement exposées à différentes contraintes physiques : les positions debout et piétinements (80 % contre 43 % dans l'ensemble des familles professionnelles) ; les postures accroupies, en torsion (64 % contre 25 % dans l'ensemble) et à genoux (46 % contre 15 %) ; les manutentions manuelles de charges (63 % contre 43 % dans l'ensemble) ; le maintien des bras en l'air (51 % contre 15 % dans l'ensemble)²⁵⁰. Cette exposition aux risques professionnels a des répercussions sur la santé (cf. Encadré 4.7).

²⁴⁸ C'est une caractéristique partagée par les personnels de ménage de manière générale, par exemple dans l'hôtellerie (Puech, 2004 ; Méhaut *et al.*, 2009) ou dans le nettoyage de bureaux.

²⁴⁹ Les résultats détaillés de l'enquête SUMER de 2010 seront disponibles prochainement. Au moment de la rédaction de la thèse, seuls les premiers résultats généraux sur les évolutions des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 avaient été publiés (Arnaudo *et al.*, 2012).

²⁵⁰ Ces résultats rejoignent les conclusions d'Arnaudo *et al.* (2006) à partir des mêmes données de l'enquête SUMER. Ces auteurs ont montré que les salariés dont la fonction principale est le nettoyage et le travail ménager sont plus souvent en situation fatigante (41 % contre 32 % pour l'ensemble des salariés) et en posture pénible (32 % contre 21 % dans l'ensemble). En revanche, ils sont nettement moins concernés par les contraintes cervicales (1 % contre 10 %). Les « situations fatigantes » regroupent, pour plus de 20 heures par semaine, la station debout, les piétinements et les déplacements à pied, ainsi que les gestes répétitifs à cadence élevée ; les « postures pénibles »

Encadré 4.7. Les données de l'assurance maladie sur les risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile (CNAMTS, 2008)

Les données de l'assurance maladie sur les risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile permettent de comptabiliser les accidents de travail et maladies professionnelles donnant lieu à arrêt, ce qui est une approche partielle des risques professionnels, mais qui apporte des éléments intéressants.

Les accidents du travail

En 2006, la fréquence des accidents de travail *avec arrêt* est supérieure dans les services d'aide et de soin à domicile par rapport à l'ensemble des branches professionnelles (44 arrêts pour 1000 salariés contre 39 dans l'ensemble des salariés).

Concernant l'origine de ces accidents de travail, les chutes de plain-pied sont fortement surreprésentées (32 % des accidents de travail, contre 24 % dans l'ensemble). Les manutentions manuelles et les chutes de hauteurs sont également fréquentes. Elles représentent respectivement 32 % et 11 % des accidents du travail (34 % et 12 % dans l'ensemble). Au total, 14,2 ‰ des salariés des services d'aide et de soin à domicile ont eu un accident du travail lié à une chute de plain-pied (contre 9,4 ‰ dans l'ensemble) ; 14,1 ‰ ont eu un accident du travail lié à une manutention manuelle (contre 13,5 ‰) et 4,6 ‰ un accident lié à une chute de hauteur (4,8 ‰ dans l'ensemble).

Concernant la nature des lésions de ces accidents du travail avec arrêt, les douleurs par effort sont surreprésentées chez les travailleurs de l'aide et du soin à domicile (38 % des accidents du travail contre 25 % dans l'ensemble).

Les accidents de trajet

En 2006, on a dénombré 3 695 accidents de trajets avec arrêt pour 516 285 salariés dans les services d'aide et de soin à domicile, soit 7 ‰, contre 4 ‰ dans l'ensemble des salariés (CNAMTS, 2008). Les accidents de trajet avec un véhicule ont concerné 4 ‰ de l'ensemble des salariés dans l'aide et le soin à domicile, contre 3 ‰ de l'ensemble des salariés toutes catégories confondues. Les accidents de trajet de plain-pied ont concerné 2 ‰ de l'ensemble des salariés dans l'aide et le soin à domicile, contre 1 ‰ de l'ensemble des salariés toutes catégories confondues.

Les maladies professionnelles

Les maladies professionnelles *avec arrêt* sont sous-représentées dans ces services (0,1 % contre 0,2 % dans l'ensemble des salariés). Dans 88 % des cas, ces maladies professionnelles sont des affections péri-articulaires.

Au-delà du travail physiquement exigeant, l'indicateur de cumul de contraintes désagrégé (Tableau 4.8) pointe également, en particulier pour les aides à domicile, des problèmes de sécurité et de risques professionnels (en premier lieu les risques de blessures, les risques infectieux et les risques d'accident de la circulation) et les problèmes liés à l'environnement du travail et à l'hygiène (les inconvénients liés aux mauvaises odeurs et à la saleté). Les enquêtes qualitatives rendent compte des nombreux témoignages de salariées qui ressentent la saleté, lorsqu'elle est forte, comme une pénibilité voire une violence (Doniol-Shaw *et al.*, 2007 : 115-116). Différents agents infectieux (bactéries, virus, champignons...) et parasites peuvent être en cause, en fonction de la situation médicale de la personne aidée, mais aussi de son environnement (présence d'animaux, maison ancienne...). Les résultats de l'enquête SUMER de 2003 (DARES,

regroupent le fait de rester à genoux, les bras en l'air, accroupi ou en torsion plus de deux heures par semaine ; les « contraintes cervicales » sont liées au fait de maintenir une position fixe de la tête et du cou plus de 20 heures par semaine.

2006) montrent que les aides à domicile²⁵¹ présentent une exposition forte à des agents biologiques (67 % des salariés sont concernés, contre 15 % dans l'ensemble des salariés du champ de l'enquête). S'y ajoutent les risques liés à l'utilisation répétée et fréquente de divers produits, notamment ménagers : certains sont irritants (désinfectants, produits de nettoyage, dégraissants), corrosifs (détartrants, eau de javel...), inflammables (acétone, gaz...). Les résultats de l'enquête SUMER de 2003 (DARES, 2006) montrent que les aides à domicile et aides ménagères sont particulièrement touchées, puisque 68 % d'entre elles sont exposées à un ou plusieurs agents chimiques (en particulier les tensio-actifs et les oxydants de type eau oxygénée, eau de javel, etc.), contre 37 % de l'ensemble des salariés du champ de l'enquête.

Enfin, l'activité des aides à domicile suppose de nombreux déplacements (en voiture, à pied, en deux-roues...). Outre que, selon le type d'employeur et la convention collective à laquelle la travailleuse est rattachée, les frais kilométriques et les temps de déplacement ne sont pas nécessairement rémunérés, ces déplacements sont source de pénibilité : ils représentent pour les salariées un allongement de la journée de travail, ainsi que des risques (accidents de trajet) et une fatigue, qui augmentent d'autant plus que les interventions sont fractionnées. Les résultats de l'enquête SUMER de 2003 montrent que la famille professionnelle des aides à domicile et aides ménagères est particulièrement exposée aux contraintes liées à la conduite sur la voie publique (notamment en voiture) : 46 % de ces salariés sont concernés, contre 25 % dans l'ensemble des familles professionnelles (DARES, 2006). Ces déplacements répétés accroissent le risque d'accident de trajet, effectivement surreprésenté dans cette catégorie de salariés (cf. Encadré 4.7).

L'ensemble de ces pénibilités physiques est à mettre en regard de l'âge relativement élevé des aides à domicile et des employées de maison (cf. Tableau 4.2, page 297).

b. Les pénibilités psychologiques

À ces pénibilités d'ordre physique s'ajoutent, en particulier pour les aides à domicile, un certain nombre de pénibilités psychologiques. Celles-ci sont quasiment absentes pour les employées de maison, en tout cas dans les termes où elles sont envisagées dans l'enquête Conditions de travail et dans l'indicateur construit à partir de cette enquête. La pénibilité psychologique y est quasi-exclusivement centrée sur les situations de tensions (avec le public, avec l'entourage professionnel, etc.). Les employées de maison sont effectivement très peu

²⁵¹ Les salariés du particulier employeur ne sont pas inclus dans le champ de cette enquête. De ce fait les employés de maison n'étaient pas assez nombreux pour fournir des résultats significatifs et ne sont pas présentés dans l'étude de la Dares. Cependant, il est vraisemblable que les pénibilités physiques liées au travail ménager soient proches pour les employées de maison.

confrontées à ce type de pénibilité psychologique mais pourraient potentiellement davantage se retrouver dans d'autres types de tension, qui auraient trait par exemple au manque de considération ou de reconnaissance pour le travail effectué, sans que cela entraîne des tensions qui perturberaient le travail²⁵².

Concernant les aides à domicile, près d'un quart d'entre elles cumulent différentes pénibilités d'ordre psychologique telles que décrites par notre indicateur (cf. Tableau 4.5). Elles sont particulièrement concernées par les difficultés liées au travail en contact avec des personnes en situation de détresse (66 % déclarent être dans ce cas). Un peu plus d'un tiers des aides à domicile déclarent vivre des situations de tensions dans leurs rapports avec le public et être exposées à des agressions verbales. Mais au-delà des seules situations de tension, le soin apporté aux personnes en perte d'autonomie implique une certaine pression psychologique. La confrontation quotidienne à la maladie des personnes aidées, à la détérioration physique et mentale, et à la mort, est psychologiquement éprouvant et la relation avec les personnes aidées nécessite un véritable « travail émotionnel » permanent (Dussuet, 2011). « Les intervenantes doivent en effet à la fois manifester leur "attachement" à la personne aidée tout en maintenant une distance leur permettant de se protéger elles-mêmes. Il leur faut non seulement éviter d'être trop affectées personnellement par les situations critiques dans lesquelles se trouvent parfois les personnes aidées mais aussi de se trouver "piégées" par les demandes que celles-ci peuvent adresser, tout cela afin de pouvoir simplement continuer à effectuer leur travail » (Dussuet et Noguès, 2009). Les aides à domicile portent une responsabilité et un rôle de veille qui supposent des prises de décisions importantes, le plus souvent de manière isolée, puisqu'elles interviennent seules, et parfois dans l'urgence (Croff, 1994 ; Nicot et Yahiaoui, 2002 ; INRS, 2005a, 2005b). Enfin, elles exercent parfois leur mission dans des contraintes temporelles qui peuvent donner lieu à une véritable souffrance psychologique lorsqu'elles estiment ne pas avoir suffisamment de temps à consacrer aux personnes aidées (INRS, 2005a ; Puissant, 2010). 22,5 % estimaient d'ailleurs en 2005 ne pas disposer de suffisamment de temps pour effectuer correctement leur travail (cf. point suivant sur les ressources mobilisables pour effectuer le travail).

C'est l'ensemble de ces éléments qui ressortent dans les différents entretiens auprès des organisations professionnelles (salariées ou employeurs), lorsque leurs représentants évoquent les difficultés psychologiques du métier d'aide à domicile.

« Donc c'est vrai qu'on a un niveau de stress aujourd'hui qu'on n'a jamais connu... De stress, parce que justement, c'est des gens qui ont une grande qualité professionnelle au sens conscience professionnelle. Ça

²⁵² La question est en effet posée ainsi : « Vivez-vous des situations de tension (souvent ou suffisamment pour perturber votre travail) dans vos rapports avec le public ? ».

c'est clair qu'on est dans un secteur où le rapport à l'humain de toute façon fait que ça développe ces qualités de comportement, mais ça augmente en même temps la pression et le stress, parce que, voilà. Donc nous, ce sur quoi on voudrait continuer à travailler, c'est trouver des moyens pour ce qu'on appelle les temps de respiration. C'est une question de temps, les salariées le disent, elles sont tout le temps en mouvement, tant physiquement qu'intellectuellement, c'est-à-dire que, même moi, pour l'avoir vécu, ce qu'on appelle l'angoisse de la porte, c'est-à-dire qu'on ne sait jamais ce qu'on va trouver derrière la porte... Donc, avant même qu'on ait commencé nos conditions d'exercice, on est déjà dans le stress de savoir ce qui va se passer... Là, il y a de plus en plus de fractionnement donc on augmente ce stress... Elles quittent une famille, une personne âgée, un handicapé, elles quittent la personne chez qui elles intervenaient, elles sont dans, faire le bilan, de se dire est-ce que je n'ai pas oublié, est-ce que j'ai vraiment fait tout ce qu'il fallait faire, tout en allant vers l'autre intervention, en pensant déjà à l'autre intervention... Ce qui veut dire qu'on augmente aussi les conditions de risque routier... » (Organisation syndicale, branche de l'aide à domicile, négociateur CCN).

L'enquête IAD, centrée sur les aides à domicile auprès des personnes fragiles, permet d'approfondir et de décrire beaucoup plus finement ces pénibilités psychologiques (cf. chapitre suivant).

c. Le cumul de pénibilités physiques et psychologiques

On pourrait s'étonner du fait que, malgré l'importance des différentes pénibilités pointées à la fois par l'indicateur désagrégé et dans les différentes enquêtes qualitatives et quantitatives mobilisées ici, la dimension « conditions de travail » et ses sous-dimensions (pénibilité physique, psychologique, temporelle, liée à la sécurité au travail et à l'hygiène au travail) ne ressortent pas davantage dans l'indicateur agrégé. Cela est dû à sa construction. Il semble ainsi qu'une spécificité des aides à domicile se situe dans le cumul de pénibilités physiques et psychologiques, rejoignant ainsi différents travaux qui ont montré que ces professionnelles cumulaient des pénibilités industrielles (porter des charges lourdes par exemple) et tertiaires (tension avec les usagers ou clients) (Devetter *et al.*, 2009). Elles sont particulièrement soumises à trois types de pénibilités physiques : le fait de rester longtemps debout, de porter des charges lourdes et de travailler dans des postures pénibles ou fatigantes²⁵³. Les contraintes d'ordre psychologique sont notamment liées au fait de travailler auprès de personnes en détresse et de vivre des situations de tensions avec le public. Ainsi, si ce métier ne cumule pas forcément le plus de pénibilités physiques ou psychologiques, il cumule les pénibilités physiques *et* psychologiques : plus de 70 % des aides à domicile cumulent au moins une pénibilité physique et une pénibilité psychologique, contre seulement un quart des employées de maison (61 % des employées et 58 % des salariés).

²⁵³ L'enquête Sumer de 2003 confirme ces résultats (DARES, 2006) : elle montre que les aides à domicile sont assez fortement soumises aux pénibilités physiques telles que les contraintes posturales et articulaires, la manutention manuelle de charges et la conduite (il s'agit ici exclusivement d'aides à domicile prestataires). Cette enquête est assez complémentaire à l'Enquête « Conditions de travail » de 2005, non seulement de par les nombreuses variables d'expositions aux risques professionnels, mais aussi parce qu'elle présente l'originalité de ne pas être complétée par le salarié mais par le médecin du travail avec le salarié.

Les conditions de travail difficiles ressortent surtout pour les aides à domicile. 22 % sont identifiées comme cumulant plusieurs types de conditions de travail difficiles, ce qui est nettement plus élevé que les employées (13 %) mais proche de l'ensemble des salariés (24 %). Au contraire, cette part est de seulement 6 % chez les employées de maison. Cela signifie-t-il que les employées de maison sont relativement épargnées par la pénibilité du travail ? Pas nécessairement. Notre indicateur évalue les *cumuls* de pénibilités. Seuls les salariés touchés à la fois par plusieurs pénibilités d'un même type (physique par exemple) et par plusieurs pénibilités d'un autre type (psychologique par exemple), ressortent au travers de l'indicateur, puisque la catégorie « conditions de travail dégradées » regroupe les personnes cumulant au moins deux grands types de pénibilités (parmi les cinq suivantes : pénibilité physique, psychologique, disponibilité temporelle, sécurité au travail et hygiène au travail). Les aides à domicile cumulent plusieurs types de pénibilités : physiques, psychologiques, liées à l'environnement de travail, et l'indicateur le fait ressortir. Chez les employées de maison, c'est moins évident. Elles sont nettement moins concernées par les pénibilités psychologiques, du moins telles qu'elles sont appréhendées par l'enquête Conditions de travail, et la disponibilité temporelle. Mais même les pénibilités supposées *a priori* communes (physiques, ou celles liées à l'hygiène) ne ressortent pas chez les employées de maison. Sans disposer d'éléments permettant de trancher parmi elles, on peut émettre un certain nombre d'hypothèses qui expliqueraient cet écart dans les déclarations. Il est possible que ces salariées identifient moins les pénibilités physiques lorsqu'elles répondent aux enquêtes, notamment parce que la pénibilité de leur travail n'est pas socialement reconnue, ou que les moindres temps de travail réduisent sa pénibilité. Les durées et l'intensité des interventions peuvent également être différentes, comme peut jouer le fait de travailler le plus souvent en l'absence du bénéficiaire du service, qui est souvent l'employeur.

2.3.2. Les ressources individuelles et collectives

Les ressources collectives dont disposent ces deux professions sont faibles mais elles le sont de manière particulièrement prononcée pour les employées de maison, qui se situent dans leur quasi-totalité (86 %) parmi les salariés les plus mal lotis de ce point de vue. Corollaire de l'isolement au travail, c'est surtout l'absence des ressources tirées de l'existence de collectifs de travail qui ressort dans ces deux professions de services à la personne, mais très fortement chez les employées de maison. Ces dernières n'ont pas ou très peu la possibilité de se faire aider dans leur travail (que ce soit par des collègues, par leur supérieur hiérarchique ou d'autres personnes) ; la grande majorité ne dispose pas de CHSCT et quasiment toutes déclarent ne pas avoir

l'occasion d'aborder collectivement des questions d'organisation du travail. Si les aides à domicile sont un peu moins exposées à cette absence de ressources collectives, elles demeurent surexposées par rapport à l'ensemble des employées.

Ces résultats sont évidemment à mettre en lien avec les modalités d'emploi et les types d'employeurs : emploi direct auprès de particuliers employeurs ou emploi prestataire au sein d'une organisation. Les employées de maison sont beaucoup plus souvent salariées directement auprès de particuliers employeurs. En 2010, 87 % des employées de maison déclarent travailler pour un particulier employeur (en tant qu'employeur principal) ou des particuliers employeurs, contre environ un tiers des aides à domicile (Enquête emploi 2010).

Cette dimension est pour nous centrale. L'absence de collectifs de travail est à la fois une forme de mauvaise condition de travail et d'emploi, puisqu'elle ne permet pas de trouver le soutien social (Karasek et Theorell, 1990), nécessaire pour faire face aux situations de travail difficiles. Mais elle nous semble également être un facteur important de la qualité de l'emploi dans son ensemble. En particulier, l'absence de collectifs de travail entraîne une forte disparité des situations de l'emploi. C'est une des conclusions de la section suivante consacrée à l'hétérogénéité des qualités d'emploi dans les services à la personne.

Pour conclure, il apparaît clairement que ces deux métiers, aide à domicile et employé de maison, sont fortement concernés par le cumul de contraintes, en particulier en termes de rémunération et de possibilité de mobiliser différentes ressources dans l'activité de travail. La part de l'emploi dégradé y est ainsi particulièrement importante. Néanmoins, on pointe des différences assez nettes dans la structure de ce cumul entre les aides à domicile et les employées de maison. S'ils partagent une situation dégradée sur le plan de la rémunération et dans une certaine mesure de la sécurité de l'emploi, les aides à domicile semblent davantage touchées par les conditions de travail difficiles, tandis que les employées de maison sont caractérisées par un isolement plus fort et une absence de collectif de travail, que ce soit sous la forme de soutien dans l'exercice du travail ou comme ressource collective face à l'employeur. Ainsi on semble observer une sorte de « compensation », ou de logique d'échange entre, d'un côté, des conditions de travail plus difficiles associées à des possibilités de mobilisation de ressources collectives et dans une certaine mesure à une reconnaissance meilleure (si l'on se base par exemple sur les salaires et la stabilité de l'emploi), et de l'autre des conditions de travail plus favorables mais associées à un

isolement plus fort et un moindre enrichissement des tâches²⁵⁴ (et dans une certaine mesure des salaires plus faibles). Ces premiers éléments semblent donc conforter la double hypothèse issue de l'histoire de ces professions : la distinction entre les deux professions d'aide à domicile et d'employée de maison se retrouve dans la qualité des emplois, qui semblent se structurer autour de *compromis* différents. Ceux-ci se basent sur des registres de justification différenciés. Ils sont creusés et affinés dans la troisième section de ce chapitre.

Section 3 - Hétérogénéité et compromis de qualité d'emploi dans les services à la personne

Cette troisième section vise à affiner, au-delà de la seule comparaison avec le reste du marché du travail, l'analyse au sein même des services à la personne. La section précédente a déjà permis de montrer que les situations étaient très différentes selon les professions, ce qui s'explique notamment par leur construction historique. Cependant, cette distinction selon la profession n'est pas la seule possible. D'une part, elle peut recouper d'autres facteurs – potentiellement plus déterminants – fortement corrélés à la profession. Nous pensons notamment au type d'employeur. En effet, d'après l'Enquête emploi 2010, 87 % des employées de maison sont salariées de particuliers employeurs, tandis que 69 % des aides à domicile sont salariées d'organisations, le plus souvent associatives.

D'autre part, d'autres éléments peuvent être clivants en termes de qualité des emplois, qu'ils soient relatifs aux caractéristiques personnelles des salariées (âge, ancienneté dans l'emploi, etc.) ou à l'emploi (types de tâches exercées, etc.). C'est pourquoi nous revenons dans un premier temps sur les différents facteurs d'hétérogénéité (3.1). Dans un second temps, nous proposons d'approfondir l'analyse de l'hétérogénéité à partir des hypothèses formulées dans la première partie, en termes de compromis de qualité, notamment pour les aides à domicile salariées d'organisations, et d'inégalité au sein des salariées du particulier employeur (3.2).

3.1. Les facteurs d'hétérogénéité au sein des services à la personne

Pour tester l'importance, au-delà de la seule profession, des différents facteurs d'hétérogénéité au sein des services à la personne, nous procédons en deux temps. D'abord, il s'agit d'essayer de voir si on observe effectivement une hétérogénéité en partant des individus eux-mêmes, et d'un certain nombre de variables de qualité d'emploi. Pour ce faire, nous réalisons

²⁵⁴ 78,9 % des employées de maison déclarent ne pas apprendre de nouvelles choses dans leur travail.

une analyse des correspondances multiples (ACM) sur les données de l'Enquête emploi 2010. Cette enquête permet en effet de disposer de données plus récentes que le complément conditions de travail (2005), et d'un échantillon plus grand, mais sur un nombre plus restreint de questions. Cette analyse permet de montrer qu'on observe effectivement une hétérogénéité, et permet de qualifier deux axes sur lesquels se répartissent les salariées de services à la personne. Elle est ensuite complétée par une régression logistique sur l'indicateur de cumul de contraintes et ses différentes composantes. L'objectif est alors de préciser, au-delà de la description des « lignes de démarcation » repérées dans un premier temps, quels sont les facteurs qui influencent le plus l'indicateur, au sein de la population étudiée.

3.1.1. L'hétérogénéité au travers de l'Enquête emploi 2010

Les variables permettant de décrire la qualité de l'emploi disponibles dans l'Enquête emploi portent sur la stabilité de l'emploi (au travers du type de contrat de travail), sur le temps de travail, la disponibilité temporelle (travail le dimanche, le soir, variabilité des horaires de travail), la possibilité de formation (mesurée, même si l'indicateur est contestable, au travers du suivi d'une formation au cours des trois derniers mois), et enfin deux variables plus « subjectives » : le souhait de changer d'emploi et le souhait de travailler davantage d'heures²⁵⁵. Ce sont ces variables qui sont intégrées comme variables actives dans l'ACM (cf. encadré méthodologique). Notre question est en effet de savoir si on observe de l'hétérogénéité entre les individus sur ces variables de qualité d'emploi (ressemblances / dissemblances entre les individus par rapport à ces variables), et si apparaissent des interrelations entre ces variables, pour les individus du groupe étudié²⁵⁶.

S'y ajoutent un certain nombre de variables dites supplémentaires. Le principe est le suivant : les axes de l'ACM sont construits à partir des variables actives, ici centrées uniquement sur la qualité des emplois. Ce qui détermine les axes, ce sont les proximités ou les dissemblances entre les individus par rapport à la qualité des emplois. Une fois ces proximités définies, il s'agit d'observer où se situent les variables qui nous semblent, selon nos hypothèses, structurantes pour la détermination de la qualité de l'emploi. Ces variables caractérisent soit les salariés (caractéristiques sociodémographiques : âge, sexe, diplôme, nationalité), soit leur emploi

²⁵⁵ Bien que les choix réalisés en termes de variables actives ou supplémentaires soient un peu différents, les résultats sont assez proches de ceux que nous avons précédemment obtenus à partir de l'Enquête emploi 2007 (Lefebvre, 2010).

²⁵⁶ « L'avantage des analyses de correspondance multiple est justement de pouvoir analyser simultanément l'individu et le groupe et la relation entre eux dans un espace qui les englobe » (Paugam, 2007 : 104).

(profession, fonction exercée, nombre et type d'employeurs, ancienneté, exercice d'une autre activité rémunérée).

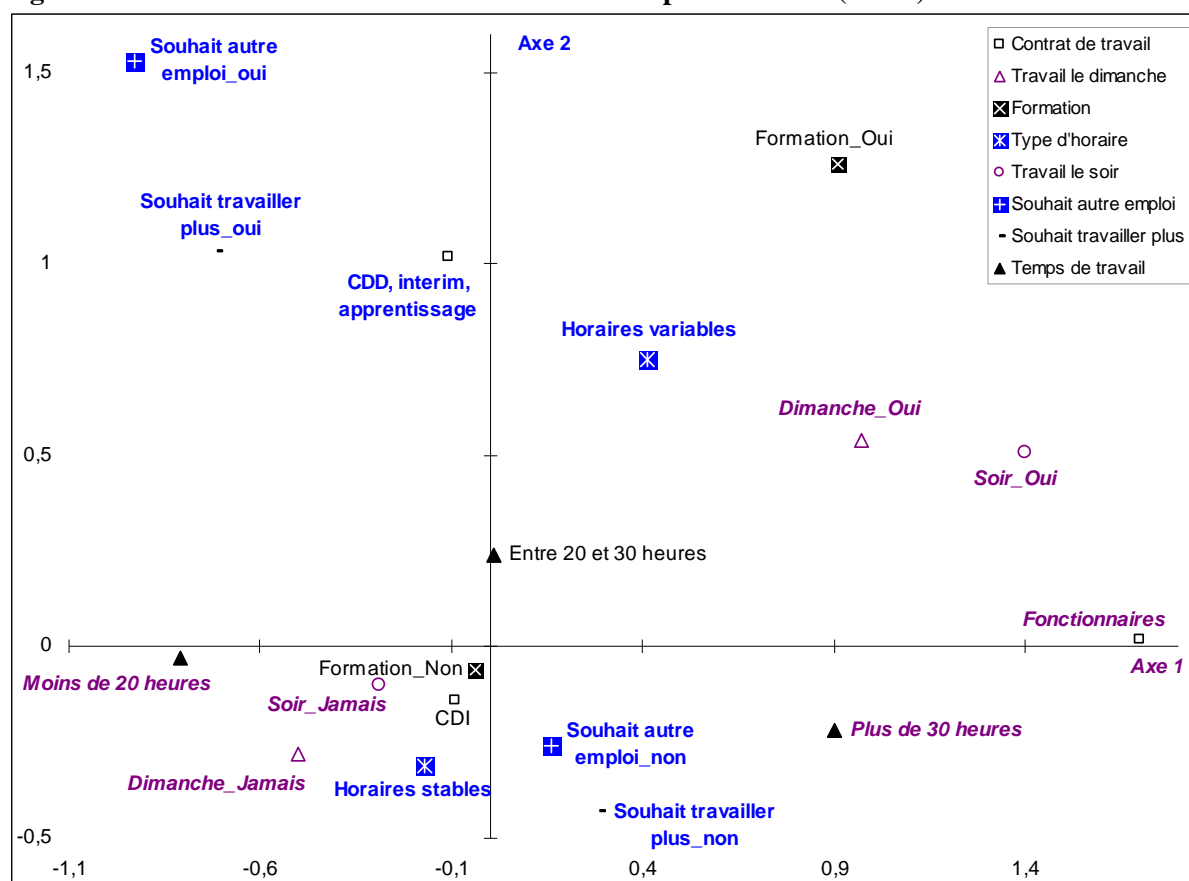
Encadré 4.8. Analyse des correspondances multiples (ACM) sur les données de l'enquête emploi 2010 : Méthodologie

L'ACM est réalisée sur les données de l'enquête emploi 2010 concernant l'ensemble des employés de maison et des aides à domicile salariés. Les variables actives intégrées sont des éléments de la qualité des emplois, tandis que les variables supplémentaires apportent des informations sur les caractéristiques sociodémographiques des salariés et sur leur emploi :

- Variables actives : type de contrat de travail, temps de travail, travail le dimanche, travail le soir, type d'horaires de travail, suivi d'une formation au cours des trois derniers mois, souhait de changer d'emploi, souhait de travailler davantage d'heures.
- Variables supplémentaires : sexe, diplôme, nationalité, âge, profession, fonction, nombre d'employeurs, type d'employeur, ancienneté, exercice d'une autre activité rémunérée

Note : le salaire étant très corrélé au temps de travail, il n'est pas inclus dans l'ACM.

Figure 4.6. Les modalités des variables actives sur le plan factoriel (ACM)



Source : EE2010

Champ : Salariés des professions « Aide à domicile » (PCS 563b) et « Employés de maison » (PCS 563c), en dehors de ceux n'ayant pas renseigné le type de contrat de travail et le temps de travail.

Note : Les modalités contribuant le plus à l'axe 1 sont en violet et en italique. Celles qui contribuent le plus à l'axe 2 sont en bleu, écriture droite. Les autres modalités contribuent relativement peu à ces deux axes.

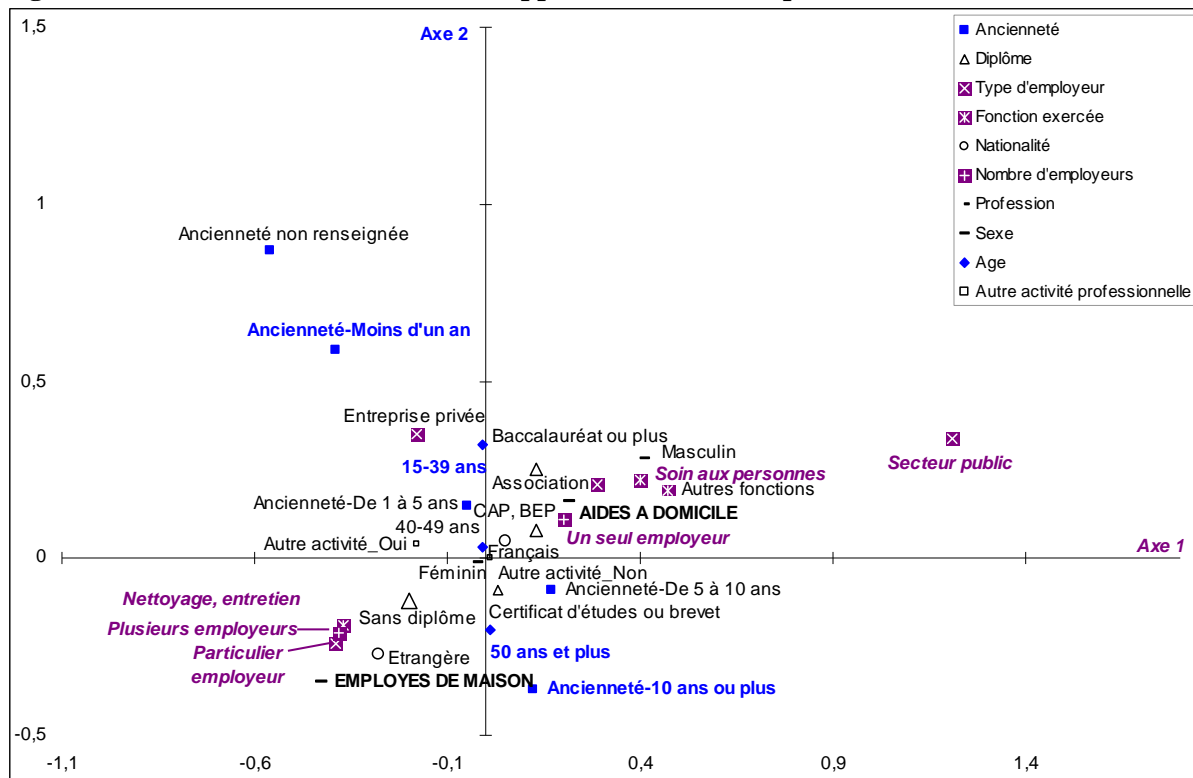
Les personnes n'ayant pas renseigné le type de contrat de travail et le temps de travail sont exclues de l'ACM, car elles sont très spécifiques et étirent démesurément les axes. Elles représentent environ 20 000 personnes, soit 2,5 % du total.

L'axe 1 (Figure 4.6) oppose d'un côté (à gauche) les temps partiels courts, associés à des contraintes horaires moindres en termes de travail le soir et le dimanche, mais également à un souhait de travailler davantage d'heures, et de l'autre côté (à droite du schéma), les temps pleins associés à des contraintes horaires plus importantes (travail occasionnel ou régulier le soir et le dimanche). En termes de contrats de travail, le CDI étant la norme, il se trouve au centre du graphique (comme l'absence de formation récente). En revanche, le statut de fonctionnaire est associé à l'axe 1, du côté des temps pleins et des contraintes horaires importantes. Le schéma représentant les modalités supplémentaires (Figure 4.7) montre que du côté gauche de l'axe 1 se trouvent plus souvent les employées de maison, avec des tâches de nettoyage et d'entretien principalement, en emploi direct auprès de plusieurs particuliers employeurs. À l'opposé de l'axe se retrouvent les aides à domicile, qui déclarent plus souvent réaliser des « soins aux personnes » et travaillant auprès d'un seul employeur.

L'axe 2 oppose le fait d'avoir des horaires plutôt stables et de ne pas évoquer le souhait de changer d'emploi ou de travailler davantage (en bas du graphique), au fait d'avoir des horaires variables, d'être en contrat court (CDD, Intérim) ou en apprentissage, de souhaiter travailler davantage et également de changer d'emploi. Du côté des variables supplémentaires, c'est la variable « ancienneté » qui se retrouve le mieux sur cet axe.

L'espace factoriel est ainsi structuré autour d'un premier axe « temps de travail », qui inclut à la fois le nombre d'heures travaillées et les contraintes des horaires atypiques et d'un second axe « stabilité / instabilité », qui se retrouve dans la variabilité (ou non) des horaires, la sécurité ou l'insécurité des contrats, et dans l'inscription plus ou moins durable dans le poste occupé.

Figure 4.7. Les modalités des variables supplémentaires sur le plan factoriel (ACM)



Source : EE2010

Champ : Salariés des professions « Aide à domicile » (PCS 563b) et « Employés de maison » (PCS 563c), en dehors de ceux n'ayant pas renseigné le type de contrat de travail et le temps de travail

Note : Les modalités les mieux représentées sur les deux axes sont en gras. Celles qui sont les mieux représentées sur l'axe 1 sont en violet et en italique (en bleu, écriture droite pour l'axe 2).

Le code de couleur adopté est ici le même que pour les modalités actives. Les modalités les mieux représentées²⁵⁷ sur l'axe 1 sont en violet italique et celles qui sont le mieux représentées sur l'axe 2 sont en bleu, écriture droite. La taille des symboles est proportionnelle à la qualité de la représentation dans le plan factoriel.

Le schéma montre que les variables supplémentaires sont assez mal représentées sur les axes du plan factoriel : les modalités sont très concentrées au centre du graphique, ce qui signifie qu'elles sont peu clivantes (l'échelle des axes est la même que sur le plan factoriel précédent). Seules quelques variables sont mieux représentées et s'écartent du centre : l'ancienneté, le type d'employeur, le nombre d'employeurs, et la fonction.

Sur l'axe 1, ce sont plutôt le type de fonction (associée à la profession) et le type d'employeur qui sont les mieux représentés. Les salariées du particulier employeur (liées logiquement au fait d'avoir plusieurs employeurs), et, de manière corrélée, les fonctions plutôt d'entretien (associées à la profession « employé de maison ») se situent plutôt à gauche du

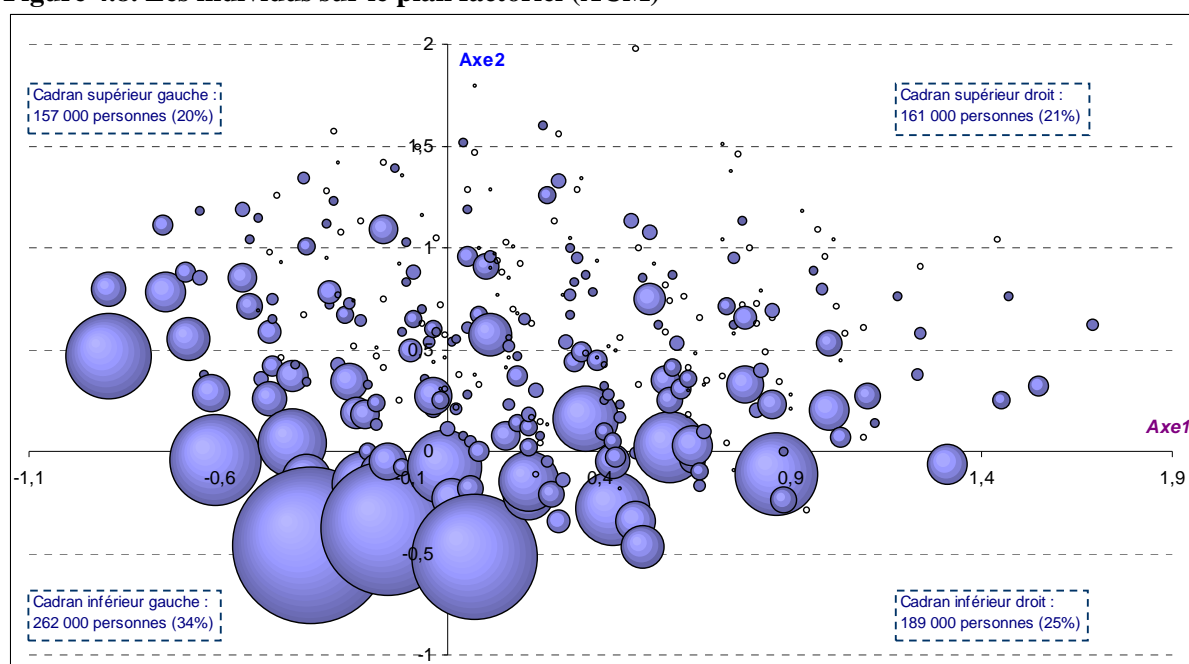
²⁵⁷ Et non celles qui contribuent le plus, puisque ces variables ne contribuent pas à la formation des axes.

graphique : temps partiels courts, associés à des contraintes horaires moindres en termes de travail le soir et le dimanche, mais également à un souhait de travailler davantage d'heures. À droite, associés au contraire à des temps pleins mais aussi des contraintes horaires plus fréquentes, se retrouvent plutôt les salariées déclarant des fonctions de soins aux personnes (liées à la profession d'aide à domicile) et les salariées du secteur public.

De manière assez logique, c'est l'ancienneté qui est le mieux représentée sur l'axe 2 (axe stabilité / instabilité du contrat, des horaires). On notera que la profession se trouve représentée à peu près de manière équivalente sur les deux axes (c'est pourquoi nous ne lui avons pas associé de couleur).

La projection des individus sur les axes du plan factoriel montre qu'une part importante d'individus se situe au centre par rapport à l'axe 1 et en bas par rapport à l'axe 2 (Figure 4.8). Ceci signifie qu'une grande partie des salariées sont en CDI, sur des horaires stables, sont peu concernées par le travail le dimanche et le soir, et ne souhaitent pas changer d'emploi²⁵⁸. Mais les autres parties du schéma ne sont pas négligeables en termes de proportions d'individus.

Figure 4.8. Les individus sur le plan factoriel (ACM)



Source : EE2010

Champ : Salariés des professions « Aide à domicile » (PCS 563b) et « Employés de maison » (PCS 563c), en dehors de ceux n'ayant pas renseigné le type de contrat de travail et le temps de travail.

Ceci permet de montrer que, du moins dans les variables caractérisant les conditions d'emploi, telles que le type de contrat, le temps de travail, le type d'horaires de travail

²⁵⁸ Ce qui est confirmé par les tris croisés réalisés sur ces différentes variables (cf. Annexe 6, page 475).

(disponibilité temporelle), se confirment les lignes de clivage selon la profession exercée (et, corrélativement, le type de fonction déclaré, qui fait partie de l'identité professionnelle) et selon le type d'employeur (collectif *versus* particulier employeur).

3.1.2. L'hétérogénéité au travers des contraintes désagrégées

Le point précédent a pointé le clivage que l'on peut observer en termes de qualité d'emploi, à partir des données individuelles de l'Enquête emploi 2010, selon la profession déclarée et selon le type d'emploi. Comment ces deux éléments jouent-ils sur l'indicateur de cumul de contraintes ? Nous procédons ici, pour répondre à cette question, à une régression logistique sur la probabilité d'occuper un emploi dégradé. Puis nous décomposons les effets sur chacune des quatre dimensions « agrégées », au travers de quatre nouvelles régressions logistiques. Le niveau de diplôme et l'âge ont tendance à diminuer la probabilité d'appartenir à la catégorie des emplois dégradés. En dehors de ces caractéristiques sociodémographiques, les deux éléments qui ressortent sur la probabilité d'occuper un emploi dégradé sont le type d'employeur et la profession (Tableau 4.9).

La décomposition de l'indicateur en quatre régressions sur chacune des grandes catégories de contraintes est présentée en annexe²⁵⁹. Sur la dimension salaire, c'est surtout l'ancienneté et la fonction de soin aux personnes qui influent négativement sur le fait d'être dans les bas salaires (1^{er} quartile de l'ensemble des rémunérations). Le fait d'être un homme joue également fortement et négativement. Le fait d'être salarié de particulier employeur accroît la probabilité de se situer dans les bas salaires mais diminue celle d'être soumis à un cumul de mauvaises conditions de travail, tandis que la profession d'aide à domicile, la fonction de soin aux personnes et le fait d'être un homme l'augmentent. Concernant la dimension instabilité / sécurité de l'emploi, le fait d'être aide à domicile, ainsi que l'âge et l'ancienneté protègent de l'insécurité de l'emploi. Les autres variables ne sont pas significatives. Enfin et de manière logique, c'est surtout le fait d'être salarié de particulier employeur qui accentue le risque de bénéficier de peu de ressources collectives. Mais les facteurs qui augmentent la probabilité de bénéficier de ces ressources sont divers : le fait d'être un homme, d'être diplômé, et enfin d'être aide à domicile plutôt qu'employé de maison jouent positivement sur la possibilité de bénéficier de ces ressources collectives ou individuelles dans le travail.

²⁵⁹ Annexe 7 (page 477).

Tableau 4.9. Aides à domicile et employés de maison : Régression logistique sur la probabilité d'être dans un emploi dégradé

Variables	Modalités	Paramètres estimés et degré de significativité	
Profession	Aide à domicile	-0,49	*
	Employé de maison	Réf.	Réf.
Age	Moins de 50 ans	Réf.	Réf.
	50 ans et plus	-0.81	***
Ancienneté	Sans objet ou non renseigné	1.74	***
	Moins d'un an	0.02	-
	De 1 à moins de 5 ans	Réf.	Réf.
	De 5 ans à moins de 10 ans	0.43	-
	10 ans ou plus	-0.19	-
Type d'employeur	Salarié de particulier employeur	0.62	**
	Salarié d'organisation	Réf.	Réf.
Sexe	Masculin	-0.25	-
	Féminin	Réf.	Réf.
Type de tâches effectuées	Enseignement, soin aux personnes	0.05	-
	Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	Réf.	Réf.
	Autres	-0.69	-
Diplôme	Aucun diplôme	Réf.	Réf.
	Certificat d'études ou brevet des collèges	-0.33	-
	CAP, BEP, ou équivalents	-0.16	-
	Baccalauréat ou plus	-0.84	*
Nationalité	Française	Réf.	Réf.
	Etrangère	0.04	-
Constante		0.59	-

Champ : aides à domicile et employés de maison salariés

Pourcentage de concordance : 68,6 %

Source : Insee, Enquête Conditions de Travail 2005

Lecture : au sein du groupe de salariés étudié, le fait d'être salarié de particulier employeur augmente la probabilité d'occuper un emploi dégradé.

Légende : *** : facteur significatif au seuil de 1 % ; ** : facteur significatif au seuil de 5 % ; * : facteur significatif au seuil de 10 % ; - : facteur non significatif ; Réf. : catégorie de référence.

Sont également présentés en annexe²⁶⁰ les résultats d'une analyse des correspondances multiples réalisée sur les dimensions désagrégées au niveau intermédiaire de l'indicateur de cumul de contraintes. Celle-ci permet d'observer au sein d'une même représentation graphique les sous-dimensions traitées séparément, et non plus regroupées en quatre grandes dimensions préétablies. Elle fait apparaître deux axes. Le premier est celui du « rapport au travail ». Il oppose les individus qui déclarent ne pas avoir de pénibilités, mais également ne pas apprendre de nouvelles choses dans leur métier, et travailler de manière isolée, à ceux qui déclarent des pénibilités physiques, psychologiques et liées à l'environnement de travail mais aussi avoir un travail enrichissant. Les différentes pénibilités (physiques, psychologiques et liées à l'environnement de travail) sont très corrélées entre elles : pour les salariées qui les subissent, elles tendent à se cumuler. Le deuxième axe est plutôt un axe « ressources » : il oppose les

²⁶⁰ Annexe 8 (page 478)

intervenantes qui en bénéficient peu à celles qui en déclarent davantage (possibilité d'être aidé, ressources suffisantes pour faire correctement son travail notamment). L'insécurité liée au type de contrat ressort également sur l'axe 2. Aides à domicile et employées de maison se distinguent principalement sur le premier axe, de manière très corrélée avec le type d'employeur, le second axe opposant plutôt les salariées en fonction de leur âge et de leur ancienneté. On retrouve donc bien, à travers l'ACM, l'opposition de ces deux professions, utilisée dans un premier temps par hypothèse. Comme nous l'avons souligné, la distinction en fonction de la profession renvoie principalement à une opposition en termes de conditions de travail.

3.2. Première esquisse des compromis de qualité d'emploi, au prisme des relations professionnelles

Nous avons vérifié que l'hétérogénéité que l'on observait dans les activités de services à la personne, dans la construction des métiers et dans la structuration des relations professionnelles, se retrouvait effectivement dans la qualité des emplois. La profession exercée, et le type d'employeur – qui lui est en partie lié – se retrouvent bien comme des variables clivantes et structurantes en termes de qualité d'emploi et de cumul de contraintes. La première partie de la thèse avait dégagé, à partir de l'analyse des relations professionnelles, deux enjeux majeurs différenciés en termes de qualité d'emploi dans les deux branches professionnelles « historiques ». Du côté de l'aide à domicile associative nous posons la question du « compromis » trouvé et du registre de justification sur lequel il s'appuyait. Les conditions de travail étant difficiles et non compensées dans la rémunération, ce qui a été vérifié dans l'exploration statistique, nous avons supposé qu'il se basait sur d'autres registres de justification. Du côté des salariées de particuliers employeurs, nous avons pointé un autre type d'enjeu : celui de l'hétérogénéité au sein même de la branche, et de la forte dispersion des situations. C'est cette question que nous proposons à présent de creuser, à la lumière des résultats statistiques obtenus.

3.2.1. Les aides à domicile salariées d'organisations : un compromis de qualité d'emploi basé sur une convention de type « civique » ?

L'exploration statistique à partir de l'Enquête emploi, complétée des analyses quantitatives et qualitatives menées par d'autres chercheurs²⁶¹ montre que les aides à domicile sont globalement assez fortement touchées par des conditions de travail difficiles. Pour autant, ces pénibilités ne sont pas ou peu compensées par des rémunérations plus élevées. Ou plutôt, la

²⁶¹ Les statistiques nationales ne permettant pas d'aborder tous les aspects des pénibilités des métiers féminins.

compensation semble se faire, dans une mesure toute relative, par le biais d'une augmentation des heures de travail... et du même coup, paradoxalement, par une augmentation de la pénibilité. Ce constat global cache cependant des situations diversifiées au sein même des aides à domicile. Il nécessitera d'être affiné, notamment en fonction des tâches réalisées, ce que ne permet pas l'Enquête emploi, à partir des données de l'enquête IAD.

Néanmoins ce constat général pose deux questions. 1) Pourquoi la pénibilité du travail n'est-elle pas compensée par le salaire ? Ou, en d'autres termes, pourquoi les salaires demeurent-ils dans leur grande majorité faibles dans l'aide à domicile ? La réponse à cette question dépasse largement le cadre de cette thèse. Elle doit être pensée dans le cadre de la hiérarchie salariale dans son ensemble. Cependant, elle ne peut pas être ignorée : nous en proposerons donc des pistes de réflexion. 2) Sur quels principes de justification se base ce compromis de qualité ? Il ne se base pas sur une logique industrielle, ou marchande, qui irait dans le sens d'une compensation salariale. Nous faisons ici l'hypothèse qu'il trouve sa justification dans une convention « civique », qui met en avant l'utilité sociale de l'activité et l'adhésion au projet de l'organisation.

a. Les freins à la compensation financière de la pénibilité

Comment expliquer l'absence de compensation financière des pénibilités dans l'aide à domicile et, plus globalement, la relative faiblesse des salaires dans ce secteur ? D'abord, pour être compensées, les pénibilités doivent faire l'objet d'une mise en visibilité, d'une reconnaissance, qui se construit notamment, mais pas seulement, dans la négociation sociale. Or ce travail de mise en visibilité n'a pas encore vraiment abouti dans ce secteur, dont les pénibilités sont encore faiblement reconnues. Les tâches domestiques, au sens de relatives à l'entretien de la maison et aux soins²⁶² apportés à la famille (enfants et parents âgés ou handicapés) sont traditionnellement considérées comme des tâches faciles, non seulement ne nécessitant pas ou peu de compétence mais également ne nécessitant pas d'efforts physiques et intellectuels ou psychologiques importants. Cette représentation sociale de la (non) pénibilité de ces tâches « féminines » demeure prégnante. Cela se traduit par une faible reconnaissance salariale et une difficulté à améliorer les conditions de travail, renforcée par la difficulté concrète d'aménager les lieux de travail, qui sont des domiciles privés, pour faciliter le travail des intervenantes. Du côté de la disponibilité temporelle, la non reconnaissance des contraintes temporelles s'inscrit dans une perspective plus large de l'absence de reconnaissance des contraintes temporelles liées aux emplois féminins non qualifiés (fragmentation des temps ; travail tôt le matin ou tard le soir) par

²⁶² Dans le sens du *care*, et non du *cure*.

rapport à celles des emplois masculins (travail de nuit ou 3x8 par exemple) ou des cadres (temps de travail très longs).

Même lorsque les pénibilités sont visibilisées, leur compensation salariale dépend fortement des marges de manœuvre financières des employeurs. Nous avons montré l'importance de l'encadrement des négociations professionnelles dans cette question. Les pouvoirs publics, financeurs de ces services notamment dans le cadre de l'aide aux personnes âgées et handicapées, exercent un contrôle direct et indirect sur l'évolution des salaires. La question du financement, dans son montant mais également dans son mode de tarification (Vatan, 2012b), est centrale dans la qualité des emplois de l'aide à domicile. Cependant, d'autres éléments, qui s'inscrivent dans la perspective plus large de la détermination de la hiérarchie des salaires, doivent être relevés.

Il s'agit d'abord de la question de la qualification et des compétences requises et mises en œuvre dans ces professions. Les emplois de services à la personne sont des emplois considérés comme peu qualifiés : l'accès à ces emplois ne nécessite pas de qualification obligatoire, et les compétences mises en œuvre sont peu reconnues (Avril, 2003a ; Dussuet, 2005). Dans une approche segmentationniste (Doeringer et Piore, 1971 ; Michon, 2007), ils appartiennent au marché secondaire, dégradé, du marché du travail (Lamotte et Puissant, 2010). Or « la qualification pas plus que la non qualification ne résultent d'un équilibre sur un marché où s'échangeraient des caractéristiques clairement identifiées et donc « objectivées » *ex-ante*. Elle est un véritable construit social où interviennent des rapports de force, des rapports de genre notamment. Cela ne signifie pas que les caractéristiques mobilisées ne sont jamais objectivables, mais que l'objectivation des caractéristiques de qualité s'inscrit précisément dans un processus de négociation autour d'activités aux résultats incertains. » (Jany-Catrice *et al.*, 2009 : 79). Plusieurs éléments expliquent ainsi la faible reconnaissance, dans le processus de construction sociale des compétences, des aptitudes mises en œuvre dans ces métiers. De manière générale, le savoir-faire dans les tâches domestiques, la capacité à « prendre soin », sont des compétences jugées « naturelles » pour les femmes. Ce sont des savoir-faire considérés comme universels : on estime généralement que les travailleuses de ce champ sont aisément « substituables » et que, au fond, n'importe qui peut exercer, et exerce, ces métiers.

Cette non-reconnaissance est également le fruit de la construction historique de ces activités, longuement décrite au chapitre 1 : les aides à domicile n'ont pas bénéficié de la même reconnaissance que les travailleuses familiales, en raison notamment de la priorité donnée par les pouvoirs publics aux politiques familiales après la guerre (Puissant, 2010). Les tâches demeurent faiblement valorisées socialement. Elles sont très peu visibles : elles s'exercent dans l'intimité

des domiciles et la discrétion est une valeur importante qui contribue à la qualité du service. Ce sont ensuite des tâches réalisées historiquement à titre gratuit, par des femmes, dans la sphère privée. Historiquement, ces services n'ont donc pas de valeur monétaire ou marchande. L'autoproduction demeure toujours, pour une partie de ces services, une alternative moins onéreuse que l'externalisation, ce qui tend à tirer vers le bas le niveau socialement accepté du prix de ces services. Enfin, dans la représentation sociale des tâches elles-mêmes, ce sont des tâches en rapport avec la saleté, pour une partie d'entre elles avec les corps. Or ce type de tâches sont le plus souvent dévalorisées socialement (« *dirty work* ») (Hughes, 1962 ; Devetter et Rousseau, 2011). Les tâches relatives au *care*, caractéristiques des métiers de l'aide à domicile aux personnes fragiles sont davantage valorisées socialement mais relèvent, dans les mentalités, d'une logique de don de soi, qui n'aboutit donc pas à une véritable valorisation sur le plan salarial. Ces métiers apporteraient « autre chose » aux salariées, qui compenserait en partie les rémunérations médiocres. Cette dimension d'utilité et d'intérêt *intrinsèque* du travail est un aspect revendiqué par les aides à domicile, qui estiment plus souvent avoir un métier enrichissant. Ces tâches de *care* invitent ainsi à mettre en avant leur dimension relationnelle, qui peut donner lieu à une forme de reconnaissance. Cependant, si certaines formes de tâches relevant de la dimension relationnelle bénéficient d'une forte valorisation sociale (communicants, psychologues, par exemple), cette forme de relationnel, lié à la sollicitude, au *prendre soin*, est peu valorisée. En témoigne par exemple le fait que la dimension relationnelle de leur métier est souvent mise en avant positivement par les femmes, tandis que c'est un aspect souvent considéré comme négatif chez les hommes, ceci s'avérant en creux assez révélateur de la position de la compétence relationnelle dans la hiérarchie des compétences valorisées par le monde du travail (Benelli, 2010).

L'absence de reconnaissance des compétences, des pénibilités liées à ces métiers, et la faible valorisation sociale des tâches effectuées s'inscrivent ainsi dans la problématique plus large des rapports sociaux de sexe inégalitaires, même s'ils ne s'y réduisent pas. Cette faible reconnaissance / valorisation constitue un angle d'analyse particulièrement éclairant pour comprendre ce qui se joue dans la qualité des emplois des services à la personne.

b. Les registres de justification du compromis de qualité d'emploi de l'aide à domicile

La qualité des emplois peut s'analyser comme un « compromis », qui puise sa légitimité dans des registres de justification (cf. chapitre 3). Au-delà des freins à la compensation financière des pénibilités, la qualité des emplois telle qu'elle s'est construite dans l'aide à domicile repose sur une justification implicite par la vocation sociale des activités (utilité sociale du travail) et

l'amour du métier et des personnes aidées (conventions de professionnalité « vocationnelle » et « éthique »). Comme dans d'autres activités du domaine social et associatif, ce qui fonde la professionnalité du métier d'aide à domicile, la vocation et l'utilité sociale de l'activité, constitue en même temps un frein à la mobilisation collective²⁶³ et fournit également implicitement une contrepartie aux bas salaires et aux difficiles conditions de travail.

La légitimation implicite de salaires plus faibles ou de conditions de travail plus difficiles par l'utilité sociale de l'activité se retrouve de manière plus générale dans le monde associatif salarié, où « les profits symboliques procurés par le travail associatif, comme la contribution au bien commun (...), viennent souvent compenser la perception de rémunérations faibles » (Hély, 2009 : 93). La logique du « don de soi » tend à restreindre les capacités de revendications de salariés associatifs engagés dans la cause défendue par l'association et conscients du peu de marges financières de leur employeur. D'où l'extrême ambiguïté de cette forme de justification des compromis de qualité d'emploi dans l'aide à domicile, où l'engagement dans le projet de l'association et le sentiment d'utilité sociale de l'activité sont à la fois un pilier de la professionnalité (au sens où ce sont des éléments constitutifs de la profession d'aide à domicile et du « bon » professionnel) et une justification de l'absence de reconnaissance professionnelle financière, ou plus exactement un frein à la revendication (collective) de cette reconnaissance. Ainsi, « l'idéologie du secteur associatif, fondée sur l'invocation du désintéressement et du don de soi et dont les bénévoles sont souvent les gardiens du temple, peut parfois servir d'alibi pour occulter la violence inhérente aux rapports salariaux » (Hély, 2009 : 90). Néanmoins, l'auteur note que, si cet « échange » semble relativement conscient et assumé – ce qui ne signifie pas nécessairement qu'il soit légitimé – pour les cadres, c'est beaucoup moins clair pour les travailleurs moins qualifiés, pour qui ce « choix » peut tout autant être une contrainte liée à l'absence d'alternative sur le marché du travail.

3.2.2. Les salariées de particuliers employeurs : une plus forte hétérogénéité des situations

L'analyse des relations professionnelles (chapitre 2) nous a amené à considérer l'hétérogénéité comme un enjeu de la qualité de l'emploi pour les salariées en emploi direct. Constatant l'importance des relations bilatérales entre les salariées et leur(s) employeur(s), et le lien ambigu entretenu avec les règles collectives (et notamment la convention collective de branche), nous avons fait l'hypothèse que les situations des salariées devaient être plus

²⁶³ Cf. Partie 1 - Chapitre 2 - 3.3.

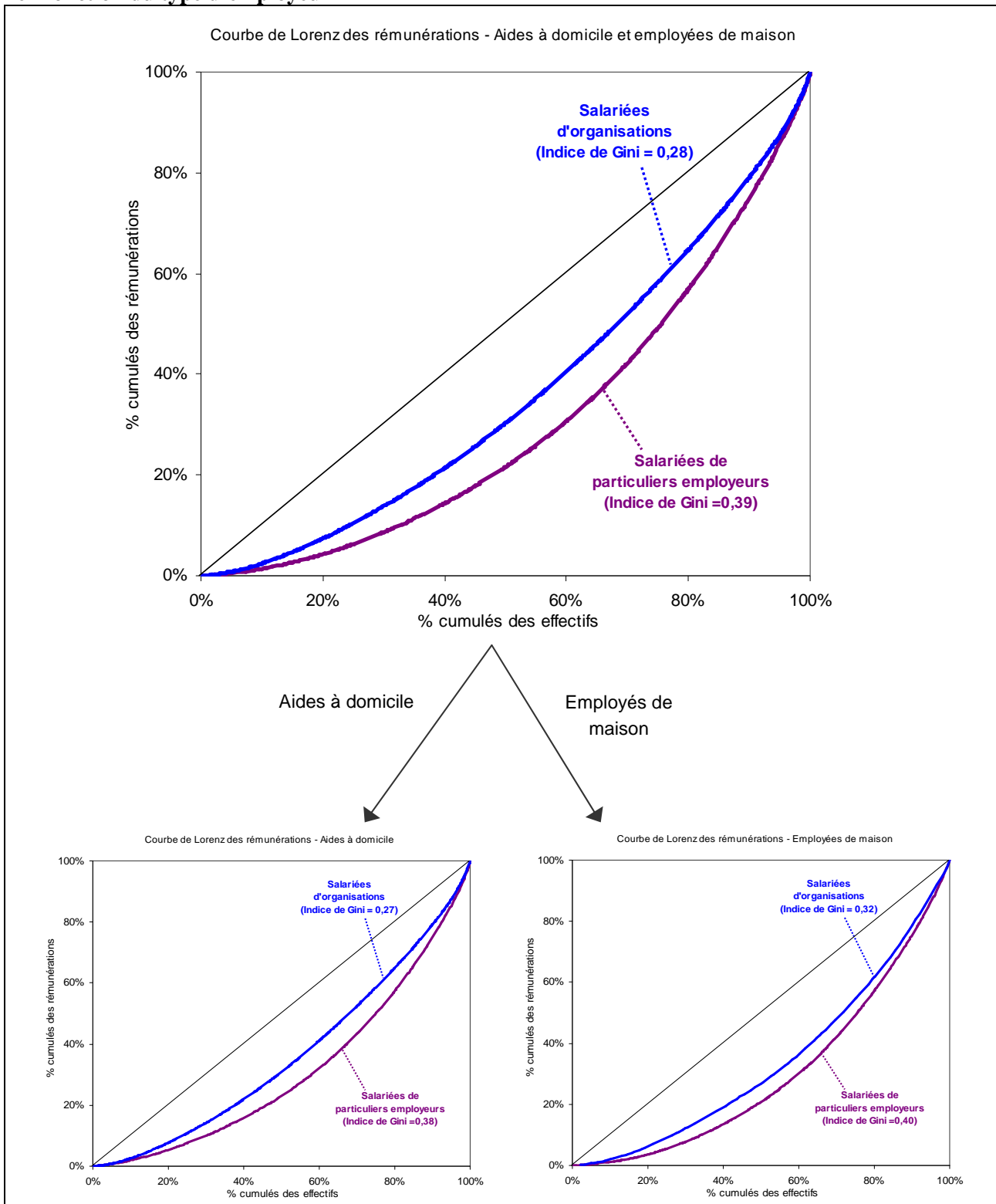
diversifiées, plus dispersées, dans la branche des salariés du particulier employeur que dans celle des associations d'aide à domicile. La dispersion des situations des salariés peut être mesurée au travers de variables quantitatives clés, telles que le temps de travail et le salaire.

Concernant les rémunérations, on constate que, si en moyenne le salaire retiré de l'activité de service à la personne est inférieur pour les salariées en emploi direct (651 euros contre 922 euros chez les salariées d'organisation), il est surtout plus dispersé. Au sein de la population des aides à domicile et employées de maison, le coefficient de variation²⁶⁴ est ainsi de 14 chez les salariées de particuliers employeurs, contre 10 chez les salariées des organisations. Ceci signifie que la dispersion autour de la moyenne est plus grande dans l'emploi direct que dans l'emploi prestataire.

Plus dispersés, les salaires sont aussi plus inégalement répartis, comme le montrent les courbes de Lorenz et indices de Gini (Figure 4.9). Plus éloignée de la bissectrice, la courbe des rémunérations des salariées de particuliers employeurs témoigne d'une répartition plus inégalitaire des salaires au sein de ces travailleuses. L'analyse distincte des aides à domicile et des employées de maison montre que l'écart entre les salariées d'organisations et les salariées en emploi direct est moins important pour les employées de maison : les courbes sont moins éloignées et les indices de Gini un peu plus proches (0,32 dans l'emploi prestataire et 0,40 dans l'emploi direct, contre respectivement 0,27 et 0,38 dans l'aide à domicile). L'emploi prestataire des employées de maison est relativement rare : il ne représente que 32 000 salariées (13 % des employées de maison). Il s'agit pour une part d'entreprises privées (au moins le tiers, les autres n'ayant pas pu être identifiés correctement). Or, on sait que la convention collective des entreprises privées n'est pas encore entrée en application : les comportements peuvent ainsi être assez divers, bien qu'encadrés par le Code du travail.

²⁶⁴ Qui rapporte l'écart-type à la moyenne.

Figure 4.9. Courbes de Lorenz des rémunérations chez les aides à domicile et employés de maison, en fonction du type d'employeur

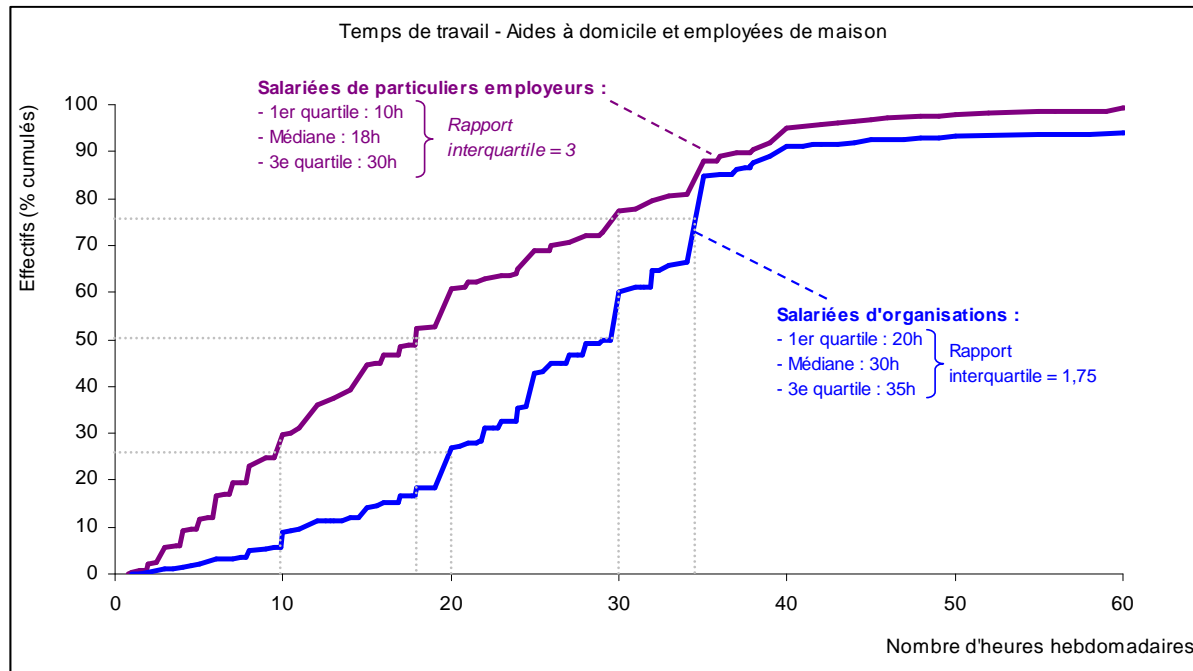


Source : Enquête emploi 2010 (FPR). Calculs de l'auteur.
Champ : Aides à domicile et employés de maison salariés.

Ces résultats sont évidemment très liés aux temps de travail. La courbe de répartition des salariées des services à la personne selon le temps de travail (Figure 4.10) montre que le rapport

interquartile des salariées en emploi direct est 1,7 fois supérieur à celui des salariées d'organisations : le rapport entre le premier et le troisième quartile est de 1 à 3 pour les salariées du particulier employeur, et de 1 à 1,75 pour les salariées d'organisations.

Figure 4.10. Temps de travail chez les aides à domicile et les employés de maison (courbe des fréquences cumulées)



Note : Le temps de travail est le nombre d'heures travaillées en moyenne dans l'emploi principal.

Champ : Aides à domicile et employés de maison salariés.

Source : EE2010 (FPR) – Calculs de l'auteur.

La dispersion des salaires et des temps de travail plus importante au sein des salariées du particulier employeur est, pour une part, liée à l'importance du temps partiel et des temps de travail très courts dans l'emploi direct. Lorsqu'on se concentre sur les salariées à temps plein, les indicateurs de dispersion sont plus proches. Pour les salariées d'organisations comme des particuliers employeurs, le coefficient de variation des salaires est proche de 7 et l'indice de Gini proche de 0,20. On notera que la part des salariées travaillant moins de 18 heures par semaine, qui est un des seuils d'accès à la sécurité sociale, est nettement plus faible chez les salariées d'organisations (18 %) que dans l'emploi direct (environ la moitié). Comme cela a été signalé *supra*²⁶⁵, ce seuil fait l'objet dans la branche de l'aide à domicile d'une disposition conventionnelle sur le temps partiel, qui doit offrir des temps de travail supérieurs à 18 heures par semaine.

Si l'on reconsidère l'analyse issue de la première partie, il semble qu'on puisse parler de compromis basé sur les registres inspiré et domestique, qui valorisent la liberté et les relations

²⁶⁵ Cf. 2.2.2.

interpersonnelles. Ce registre de la liberté se retrouve notamment dans les discours des acteurs des relations professionnelles, mais aussi, d'une certaine manière, dans celui des acteurs de la régulation publique qui mettent en avant la primauté du libre choix. En élargissant encore le point de vue, c'est également sur ce type de registre que se base l'idée du temps partiel *choisi*, régulièrement mobilisé comme justification des formes d'emploi dans l'emploi direct. Pour le dire autrement, alors que dans la branche de l'aide à domicile, acteurs des régulations professionnelles et des régulations publiques ont cherché à construire, au fil du temps et avec plus ou moins de régularité, des mécanismes pour augmenter le temps de travail des salariées, il semble que ce ne soit pas la direction prise par la branche des particuliers employeurs. Dans cette branche, la priorité est donnée au choix personnel et à la construction individuelle de son propre « emploi du temps ». Mais cette liberté, qui semble revendiquée davantage par les employeurs et les régulateurs que par les salariées²⁶⁶, est aussi facteur d'inégalité. L'enquête IAD permettra d'approfondir de manière plus précise l'analyse des temps de travail et des rémunérations des salariées à temps plein.

Conclusion

L'objectif de ce chapitre était double. D'une part, comparer la qualité des emplois de services à la personne au reste du marché du travail. D'autre part, affiner l'analyse au sein des services à la personne.

Concernant le premier point, nous avons montré que les salariées des services à la personne cumulaient les contraintes. La mobilisation de l'indicateur construit pour évaluer ces cumuls montre que la part des salariées cumulant beaucoup de contraintes (emplois dits « dégradés ») est nettement supérieure dans les services à la personne, par rapport à l'ensemble des salariés et par rapport au groupe plus restreint des employées féminines. Ceci tend à confirmer une hypothèse des théories segmentationnistes : ces salariées du segment secondaire du marché du travail cumulent les écarts à la norme sur différentes dimensions de qualité d'emploi.

Cependant, et c'était l'objet du second point, l'hétérogénéité observée dans la construction des professions se retrouve dans la qualité de l'emploi. Deux éléments structurants ressortent des

²⁶⁶ Comme en témoignent les données présentées dans le chapitre suivant, qui montrent que l'autonomie est rarement un élément déterminant dans le choix du métier d'aide à domicile, ni même un élément positif de celui-ci, bien que ce registre soit tout de même plus souvent cité par les salariées en emploi direct qu'en emploi prestataire.

analyses. Le premier est la profession. En particulier, les aides à domicile semblent beaucoup plus touchées par le cumul de pénibilités liées aux conditions de travail que les employées de maison, marquées par l'insécurité de l'emploi, l'isolement dans le travail et bénéficiant de moins de protections collectives. Cela est à relier également au deuxième élément, les types d'employeurs, mais ne s'y réduit pas.

Notre analyse montre que le type d'employeur joue en particulier sur la *dispersion* des qualités de l'emploi, ce qui est à mettre en lien avec l'organisation collective du travail. Les inégalités ressortent plus fortement au sein de la catégorie des salariées du particulier employeur qu'au sein des salariées d'organisations prestataires. Les cadres collectifs qui régulent les relations d'emploi, incontestablement présents dans la relation d'emploi direct comme dans les autres relations d'emploi salarié, semblent ainsi plus « lâches », au sens où ils donnent lieu à des situations très dispersées. Cela s'inscrit dans les interrogations que ce statut soulève en termes de contenu et d'effectivité des garanties négociées collectivement, mais aussi dans les registres de légitimité sur lesquels ce statut s'appuie (liberté et autonomie, mise en avant des relations personnelles).

La problématique est différente chez les aides à domicile. La convention collective est beaucoup plus structurante dans les relations professionnelles. Cependant, les marges de manœuvre en termes de négociation collective de branche sont très minces et fortement encadrées par les pouvoirs publics. À un niveau plus individuel, les initiatives d'associations cherchant à aller au-delà des obligations conventionnelles sont elles aussi rendues très difficiles en raison de l'encadrement des financements publics. La question est donc moins celle d'une dispersion de situations, que celle des compromis trouvés entre les différentes dimensions de qualité d'emploi, dans un contexte budgétaire très restreint. Ceux-ci s'appuient sur des registres d'action, ou des justifications, particulières – et différentes des employées de maison. S'appuyant sur un registre d'action issu du monde « civique », le compromis de qualité observé dans l'aide à domicile semble « contrebalancer » en partie les conditions de travail difficiles, non pas par de plus fortes rémunérations, mais plutôt par un sentiment d'utilité sociale et par une relative reconnaissance sociale de cette utilité.

Cette première esquisse des compromis de qualité nécessite d'être affinée. C'est l'objectif du chapitre suivant, centré sur les aides à domicile.

Chapitre 5 -

Qualité d'emploi et hétérogénéité chez les intervenantes au domicile de personnes fragilisées

Une part importante des salariées de services à la personne cumule de nombreuses contraintes, et l'hétérogénéité observée dans les activités regroupées sous ce vocable de se retrouve dans les formes de qualité d'emplois. Néanmoins l'Enquête emploi présente un certain nombre de limites pour approfondir les différentes formes de compromis de qualité d'emploi au sein des services à la personne. Nous mobilisons pour cela une enquête complémentaire, l'enquête « Intervenants au domicile de personnes fragilisées » (IAD), menée en 2008 par la Drees. Parce qu'elle a été conçue spécialement dans l'optique d'étudier les professions d'aide à domicile²⁶⁷, et qu'elle est donc adaptée à leurs spécificités, cette enquête permet d'approfondir la connaissance d'une partie des métiers des services à la personne et d'apporter des éléments de réponse plus fins à notre problématique : quelles sont les différentes formes de compromis de qualité d'emploi dans l'aide à domicile ? Quelles sont les caractéristiques de ces compromis et observe-t-on de fortes différences selon le type d'employeur ou le mode d'exercice ? L'objectif n'est pas ici de chercher à comparer des *niveaux* de qualité d'emploi selon les modes d'exercice, mais de mieux comprendre les *caractéristiques des différents compromis* de qualité, la façon dont ils se forment et les bases sur lesquelles ils trouvent leurs *justifications*. Ces compromis sont régulés au travers de l'action publique et des relations professionnelles, qui contribuent à les façonner et à construire les registres de justifications qui les sous-tendent. C'est pourquoi ils doivent être analysés au regard de ces deux types de régulation, fortement imbriqués.

²⁶⁷ Nous parlerons généralement d'« aides à domicile », même si toutes ne se reconnaissent pas spontanément dans cette terminologie (cf. *infra*).

L'indicateur de cumul de contraintes n'est plus utilisé ici. En effet, nous ne cherchons plus à comparer ces salariées au reste du marché du travail : il n'est donc plus nécessaire d'utiliser un indicateur qui inclut tous les types de pénibilités. Des indicateurs sont construits ici à partir des variables pertinentes pour le champ : indicateur de pénibilités et indicateur de Karasek (évaluant le risque d'épuisement professionnel) notamment.

On a vu dans le chapitre précédent que deux éléments clivaient particulièrement les salariées de services à la personne par rapport à la qualité des emplois : la profession (ou la nature de l'activité), et le type d'employeur. Dans l'enquête IAD, une partie de l'effet de la profession ou de l'activité est supprimé, puisqu'elle porte uniquement sur les intervenantes auprès de publics fragilisés. L'enquête a été menée de telle manière que seules soient interrogées des personnes qui interviennent effectivement auprès de publics fragiles, disons « l'aide à domicile » au sens large, et non pas celles qui font uniquement du ménage auprès de personnes non fragiles. Un effet « profession / activité » subsiste cependant pour les raisons suivantes : *i.* toutes les personnes interrogées ne font pas exactement les mêmes activités (si les salariées exercent toutes des tâches d'entretien du domicile, certaines seulement ont aussi un volet d'aide à la personne) ; *ii.* le type de public aidé (en particulier fragile / non fragile) peut varier ; *iii.* la manière de « dire » son métier est variable : les salariées se présentent elles-mêmes comme aides à domicile, auxiliaires de vie sociale, aides ménagères ou femmes de ménage.

L'effet profession au sens « employé de maison *versus* aide à domicile » ne joue donc pas ici, mais différentes formes d'aide à domicile existent, qu'il faudra qualifier. Fortement corrélé à la dichotomie « employé de maison *versus* aide à domicile », l'effet employeur est alors observé de manière plus efficace dans ce chapitre.

Ce chapitre est organisé de la manière suivante.

La première section présente la méthodologie de l'enquête mobilisée et des éléments de cadrage sur ces salariées. En effet, les différentes dimensions de la qualité des emplois doivent être appréhendées au regard des caractéristiques sociodémographiques des travailleuses, et du contexte de travail dans lequel elles s'inscrivent : type de public aidé et de tâches réalisées, statut de l'aide à domicile (emploi unique, principal ou secondaire). Sont ensuite analysées chacune des dimensions de qualité d'emploi dans la deuxième section, en distinguant les éléments relatifs au rapport à l'emploi et au rapport au travail. La dernière section propose une vision globale des différents *compromis* de qualité d'emploi au sein des intervenantes au domicile de personnes fragilisées. La grille de lecture en termes de « mondes » construite au fil de la thèse est alors mobilisée pour rendre compte de l'inscription de ces compromis dans des registres de légitimité

différenciés, dans des régulations publiques en évolution, et dans des relations professionnelles en cours de structuration.

Section 1 - Caractéristiques des métiers et des intervenantes

L'objectif de cette première section est d'abord de préciser la méthodologie de l'enquête et de clarifier la façon dont ont été classées les intervenantes selon le mode d'exercice et le type d'employeur²⁶⁸ (1.1). Nous présentons ensuite un certain nombre d'éléments de cadrage concernant ces métiers, tels que les tâches exercées et les publics aidés (1.2). Enfin sont présentées les caractéristiques sociodémographiques des salariées de l'aide à domicile (1.3). Ces éléments de cadrage seront nécessaires pour interpréter les résultats relatifs aux conditions de travail et d'emploi.

1.1. Méthodologie de l'enquête, classification des modes d'exercice et des types d'employeurs

1.1.1. Identifier les intervenantes au domicile de personnes fragilisées

L'enquête IAD est centrée sur les intervenantes, au sens large mais hors personnels soignants, au domicile de personnes fragilisées, qu'elles soient âgées, handicapées, ou toute autre personne qui nécessite de l'aide à domicile (l'aide aux familles est donc incluse) (Encadré 5.1).

Encadré 5.1. La méthodologie de l'enquête

Qui sont les personnes visées par l'enquête ?

L'enquête s'intéresse aux intervenants au domicile de personnes fragilisées, c'est-à-dire âgées en perte d'autonomie, handicapées ou toute autre personne nécessitant de l'aide dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne. Le champ se fixe sur les aides à domicile au sens large, à l'exclusion des professionnels de santé tels que les aides-soignants.

Plus précisément, une fois effectuée une première sélection des intervenants, on retient les intervenants suivants *via* une enquête filtre téléphonique :

- ✓ travaillant actuellement (les personnes peuvent être en arrêt momentané, c'est-à-dire depuis moins d'un mois pour congé, maladie, formation, etc. mais pas en arrêt prolongé d'activité, c'est-à-dire un mois ou plus ou ayant arrêté définitivement) auprès de personnes fragilisées telles que définies précédemment ;
- ✓ se définissant
 - soit comme aide à domicile, aide ménagère, aide médico-psychologique, assistante de vie, auxiliaire de vie sociale, travailleuse familiale ou TISF ;

²⁶⁸ Pour rappel, nous mobilisons le terme de « mode d'exercice » pour qualifier le type de relation d'emploi, c'est-à-dire le fait d'exercer sous mode de l'emploi direct, prestataire, mandataire ou mixte. Le « type d'employeur » renvoie quant à lui au statut juridique de l'employeur (association, entreprise, CCAS, particulier).

- soit comme femme de ménage effectuant en sus les courses ou la préparation des repas, ou l'assistance aux personnes ou l'aide aux démarches administratives ;
 - soit comme aide-soignante sans disposer du diplôme correspondant ;
- ✓ enfin ne s'occupant pas d'un de leur proche en permanence.

Les intervenants retenus dans le champ ont été interrogés en face à face, pour un questionnaire d'une heure environ.

Comment ont-elles été repérées puis sélectionnées ?

L'enquête s'est basée sur deux sources administratives pour repérer les personnes susceptibles d'intervenir auprès de personnes fragilisées : la base Ircem pour l'emploi direct et mandataire et la base ANSP des organismes (OASP) pour le mandataire et le prestataire.

- ✓ ANSP : 870 organismes ont été sélectionnés dans la base ANSP, et ont été contactés pour participer à l'enquête. Sur les 870 organismes sélectionnés, 263 organismes ont effectivement participé et ont répondu au questionnaire. Un tirage de 5 salariés par organisme a été effectué. Le questionnaire OASP contenait quelques questions sur chacun de ces 5 intervenants, auxquelles les organismes ont répondu : sexe, âge, coordonnées, mode d'exercice (prestataire, mandataire, les deux), ancienneté dans l'organisme, heures travaillées au cours du mois précédent.
- ✓ Ircem : 17 090 intervenants ont été sélectionnés dans la base Ircem pour participer à l'enquête. Après le filtre téléphonique et la suppression des non-réponses on dispose d'un échantillon de 1842 personnes dont l'interview face-à-face est exploitable.

En tout (base Ircem et base ANSP confondues), 5 914 intervenants ont été interrogés par téléphone. Sur ces 5 914 personnes, 2 676 sont déclarées hors champ. Restent 3 238 intervenants. Une fois le fichier nettoyé (non réponses, refus, etc.), l'échantillon est de 2 587 personnes (1 842 issues de la base Ircem et 745 issues de la base ANSP) interrogées, représentatives de 515 377 intervenants (hors doubles comptes).

Comparaison des effectifs obtenus via l'Enquête emploi

Pour rappel, le nombre d'aides à domicile salariés dans l'Enquête emploi 2008 est d'environ 500 000 personnes (540 000 en 2010) : les chiffres sont proches, bien que l'Enquête emploi ne cerne que les personnes dont l'aide à domicile est l'emploi principal. On repère dans l'enquête IAD qu'environ 30 000 intervenants ont un autre emploi et déclarent que l'aide à domicile n'est pas leur activité principale. Si on les retranche du total (515 000 intervenants), on obtient un nombre de 485 000 intervenants à domicile qui n'ont pas d'autre emploi, ou qui ont un autre emploi mais dont l'aide à domicile est leur activité principale.

Source : Adapté de Marquier, 2010b

Note méthodologique : Lorsque le nombre d'individus en tant qu'« unité statistique » est inférieur à cinq, les données ne sont pas considérées comme représentatives et sont notées *ns* (non significatif).

1.1.2. Repérer les modes d'exercice

Cette enquête ayant été conçue spécialement pour étudier ces salariées, elle présente le double avantage de cerner avec précision la catégorie des intervenantes au domicile de personnes fragilisées et d'être construite autour de variables du questionnaire adaptées à leurs spécificités. En particulier, la modalité d'emploi et le type d'employeur, éléments structurants du champ des services à la personne mais mal appréhendés dans l'Enquête emploi, sont ici précisément décrits.

Néanmoins, les modalités d'emploi sont complexes et parfois mal connues des salariées elles-mêmes, ce qui rend malgré tout délicate la catégorisation des modes d'exercice. Cette difficulté à classer les aides à domicile selon leur type d'employeur est révélatrice d'une double

difficulté. D'abord, d'une difficulté générale à « classer » ces salariées aux statuts complexes et multiples : conçue en 1950²⁶⁹, l'Enquête emploi, que l'on pourrait qualifier de « fordiste », avait été réalisée pour « permettre à la fois une mesure régulière de l'emploi – que ne permettait pas le recensement de la population – et pour compter le nombre des chômeurs » (Goux, 2003 : 41). Elle rendait compte d'un salariat stable à employeur unique.

Même si dans les années 90, les objectifs de l'Enquête emploi ont évolué, pour tenter de « repérer les situations intermédiaires entre emploi, chômage et inactivité » (*Ibid.* : 44), ceux-ci demeurent peu armés pour tenir compte de l'ensemble des spécificités de la profession des aides à domicile, en particulier la diversité – et la singularité – des types d'employeurs, et la fréquence des situations de multi-employeurs.

Si l'enquête IAD est mieux armée pour approfondir la connaissance de l'aide à domicile, elle repose néanmoins toujours sur un implicite important : celui que les salariées sont en mesure de « dire » leur emploi. On l'a déjà précisé, un fait marquant qui renvoie à la difficulté de construction de la « profession », est que les aides à domicile peinent elles-mêmes à « se classer » et à connaître leur statut. Elles ne savent par exemple pas toujours qui est réellement leur employeur, en particulier dans le cas du mandataire, combiné ou non avec le mode prestataire²⁷⁰. Or, du type d'employeur dépend notamment l'appartenance à une branche professionnelle et à une convention collective, dont on a vu que les protections divergeaient fortement. L'encadré suivant décrit la méthodologie utilisée pour surmonter cette difficulté et classer les salariées selon le mode d'exercice.

Encadré 5.2. Méthodologie : La construction de la variable « mode d'exercice » (mandataire / prestataire / emploi direct)

Classer les personnes interrogées selon leur mode d'exercice s'avère extrêmement difficile pour deux raisons. La première tient à la diversité des situations, les personnes pouvant travailler uniquement sous un de ces trois modes ou combiner deux modes, voire trois. La deuxième tient à la difficulté qu'éprouvent les intervenantes elles-mêmes pour indiquer avec certitude si elles travaillent en mandataire ou en prestataire, si elles interviennent sous les deux modes, etc. Nous présentons dans cet encadré la méthodologie élaborée par la Drees pour faire face à cette difficulté (Marquier, 2010a ; 2010b).

Comme nous l'avons rappelé (voir Encadré 5.1 ci-dessus), l'enquête s'est basée sur deux sources administratives pour repérer les personnes susceptibles d'intervenir auprès de personnes fragilisées : la base Ircem pour l'emploi direct et mandataire et la base ANSP des organismes (OASP) pour le mandataire et le prestataire. Nous disposons donc, pour limiter les risques d'erreur dans le classement des intervenantes dans l'une ou l'autre des catégories, à la fois de leur réponse (déclaratif) et de l'information tirée soit de la base IRCM soit de l'interrogation des OASP. Ces informations ont donc été croisées pour vérifier leur cohérence.

²⁶⁹ et enrichie par des améliorations techniques au cours des années 80 et 90 (voir Dominique Goux, 2003).

²⁷⁰ Ceci est un des éléments du « brouillage » du champ que nous avons décrit dans le premier chapitre et n'est pas sans conséquence sur les conditions d'emploi.

La classification obtenue est la suivante :

- ✓ Les salariés « prestataires uniquement » sont les personnes :
 - qui déclarent être en prestataire et ne pas travailler pour des particuliers employeurs
 - qui sont issues de la base OASP
 - dont la structure a également déclaré qu'elles travaillaient uniquement sous statut prestataire.
- ✓ Les salariés classés en « emploi direct uniquement hors mandataire » sont les personnes qui déclarent ne pas travailler en prestataire ni en mandataire mais pour au moins un particulier employeur. Elles sont issues de la base Ircem. C'est ce que nous nommerons parfois par la suite, pour simplifier, l'emploi direct « exclusif ».
- ✓ La catégorie « mandataire ou mixte » regroupe tous les autres cas.

En termes d'effectifs, cette classification permet de scinder la population en trois groupes dont les effectifs ne sont pas trop éloignés, puisque 37 % des salariés se trouvent dans la première catégorie, 24 % dans la deuxième et 39 % dans la dernière.

La classification des salariées en fonction du mode d'exercice aboutit à la classification suivante (Tableau 5.1) : 37,1 % des salariées travaillent uniquement sous mode prestataire, 23,5 % travaillent uniquement en mode direct et 39,5 % sont dans un autre cas de figure (mandataire, mandataire et prestataire, direct et prestataire, etc. : Encadré 5.3).

Tableau 5.1. Répartition des intervenants selon le mode d'exercice

	Effectif	Pourcentage
Salariés d'organismes prestataires	190 960	37,0
Salariés en emploi direct	120 985	23,5
Salariés en mode mandataire ou mixtes	203 432	39,5
Ensemble	515 377	100,0

Champ : Ensemble

Source : Enquête IAD, Drees, 2008²⁷¹. Calculs de l'auteur.

Encadré 5.3. Précisions sur la catégorie « Mandataire ou mixte »

Au sein de la dernière catégorie (mandataire ou mixte), on peut retrouver des personnes :

- ✓ qui combinent de l'emploi prestataire et de l'emploi direct hors mandataire ;
- ✓ qui combinent de l'emploi prestataire et de l'emploi mandataire ;
- ✓ qui combinent de l'emploi prestataire et de l'emploi direct avec et sans mandataire ;
- ✓ qui combinent de l'emploi mandataire et de l'emploi direct hors mandataire ;
- ✓ qui ne travaillent qu'en mandataire.

Il n'est pas possible d'isoler les personnes travaillant uniquement en mandataire de celles qui sont « mixtes », mais on peut distinguer au sein de la catégorie « mandataire ou mixte » :

- ✓ Les personnes dont les réponses ne présentent pas d'incohérence avec la base de laquelle elles sont issues (Ircem / OASP) ou avec les réponses des OASP¹, c'est-à-dire :
 - les personnes travaillant à la fois en prestataire et en emploi direct (qu'il soit mandataire ou non) : 99 217 personnes².
 - les personnes ne travaillant pas du tout en prestataire³ mais travaillant en mandataire uniquement ou combinant mandataire et direct (27 776)

²⁷¹ La source complète est la suivante : Intervenants au domicile des personnes fragilisées (IAD) - 2008 - (2008) [fichier électronique], DREES, Ministère de la Santé [producteur], Centre Maurice Halbwachs (CMH) [diffuseur]. Pour éviter de surcharger la présentation, nous résumons cette source sous la forme « Enquête IAD, Drees, 2008 ».

- ✓ Les personnes dont les réponses présentent une incohérence avec la base de laquelle elles sont issues (Ircem / OASP) ou avec les réponses des OASP (76 439 personnes). Il s'agit d'intervenantes qui déclarent travailler uniquement en prestataire et qui :
 - soit ont été repérées *via* la base Ircem et ne peuvent donc pas ne pas travailler du tout auprès de particulier(s) employeur(s) (47 540),
 - soit (c'est le cas de 28 899 d'entre elles) ont été repérées dans la base OASP et la structure a répondu qu'elles travaillaient en prestataire et en mandataire, ou en mandataire uniquement⁴.
- On peut donc estimer que, au sein des 203 432 intervenantes de la catégorie « mandataire ou mixte » :
- ✓ près de la moitié (49 %) travaillent à la fois en prestataire et en emploi direct (mandataire ou non) ;
 - ✓ 14 % travaillent sous mode mandataire uniquement ou combiné à de l'emploi direct hors mandataire (elles ne travaillent pas du tout en prestataire)
 - ✓ 37 % pensent travailler uniquement sous statut prestataire mais travaillent au moins en partie en emploi direct, *a priori* en mandataire puisqu'elles disent passer par une structure (et éventuellement à la fois en mandataire et en prestataire).

¹ Ceci ne signifie pas que pour ces personnes on soit sûr que la classification correspond à la réalité, simplement il n'y a pas d'incohérence avec les paramètres qu'il nous est possible de vérifier

² Pour ces personnes, il n'est pas possible de vérifier la cohérence avec les bases desquelles elles sont issues, car elles peuvent être issues de la base OASP et travailler également en emploi direct (voire en mandataire avec une autre structure), tout comme être issues de la base Ircem et travailler dans un organisme prestataire qui n'a pas été interrogé. Il s'agit donc ici uniquement des déclarations des intervenantes

³ Pour ces personnes, la cohérence avec la base OASP a été vérifiée : il n'y a aucune personne qui aurait été repérée comme travaillant au moins en partie en prestataire

⁴ Notons qu'on ne sait pas si l'erreur provient de l'intervenante ou de l'organisme

1.1.3. Préciser le statut de l'employeur

Parmi les personnes travaillant au moins en partie pour des organisations (sous statut prestataire ou mandataire), 75 % travaillent uniquement pour une ou des association(s)²⁷² ; 19 % travaillent uniquement pour un ou des CCAS et 3 % pour une ou des entreprise(s) privée(s) à but lucratif (Tableau 5.2)²⁷³.

Tableau 5.2. Répartition des intervenants en mode prestataire, mandataire ou mixte, selon le statut de l'employeur

	Fréquence	Pourcentage
Association uniquement	297 107	75,3
CCAS uniquement	74 239	18,8
Entreprise uniquement	12 591	3,2
Association et CCAS	2 304	0,6
Association et entreprise	1 289	0,3
Entreprise et CCAS	ns	ns
Association, entreprise et CCAS	ns	ns
Non réponse	6 738	1,7

Champ : salariés d'organismes prestataires + salariés mandataires ou mixtes.

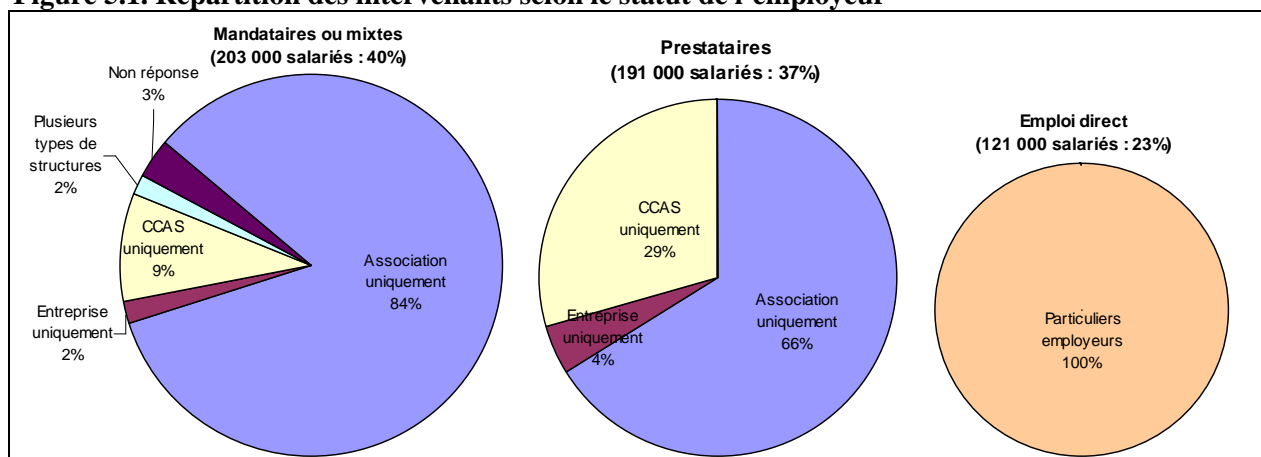
Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

²⁷² Elles peuvent par ailleurs travailler pour un ou des particulier(s) employeur(s) en emploi direct. Mais concernant les organisations, elles ne travaillent que pour une ou des organisation(s) associative(s).

²⁷³ Seules 3 717 salariées travaillent dans plusieurs types d'organisations différents (soit 0,9 % des salariées concernées). Dans la quasi-totalité des cas, ce sont des salariées « mandataires ou mixtes », qui ont associé le travail dans une / des association(s) avec un / des CCAS ou une / des entreprise(s) privée(s) lucrative(s).

Les intervenantes travaillant uniquement en mode prestataire sont employées pour les deux tiers par des associations et pour un peu moins d'un tiers par des CCAS. 4 % sont salariées d'entreprises privées à but lucratif. Les intervenantes en mode mandataire ou mixte sont salariées à 84 % par des associations, 9 % par des CCAS et 2 % par des entreprises, tandis que 2 % déclarent travailler pour différents types de structures (Figure 5.1).

Figure 5.1. Répartition des intervenants selon le statut de l'employeur



Champ : Ensemble

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Ces premiers éléments indiquent combien il sera difficile de produire des analyses en fonction du statut juridique des organisations, notamment en raison des faibles effectifs de certaines catégories. Lorsque cela sera possible, nous proposerons de réaliser certains tris croisés en fonction du statut juridique de l'employeur. Mais ces catégories ne seront pas mobilisées dans les analyses factorielles ou par régression en raison de la trop grande différence d'effectifs dans les différentes modalités.

1.2. Caractéristiques des métiers : publics aidés et tâches exercées

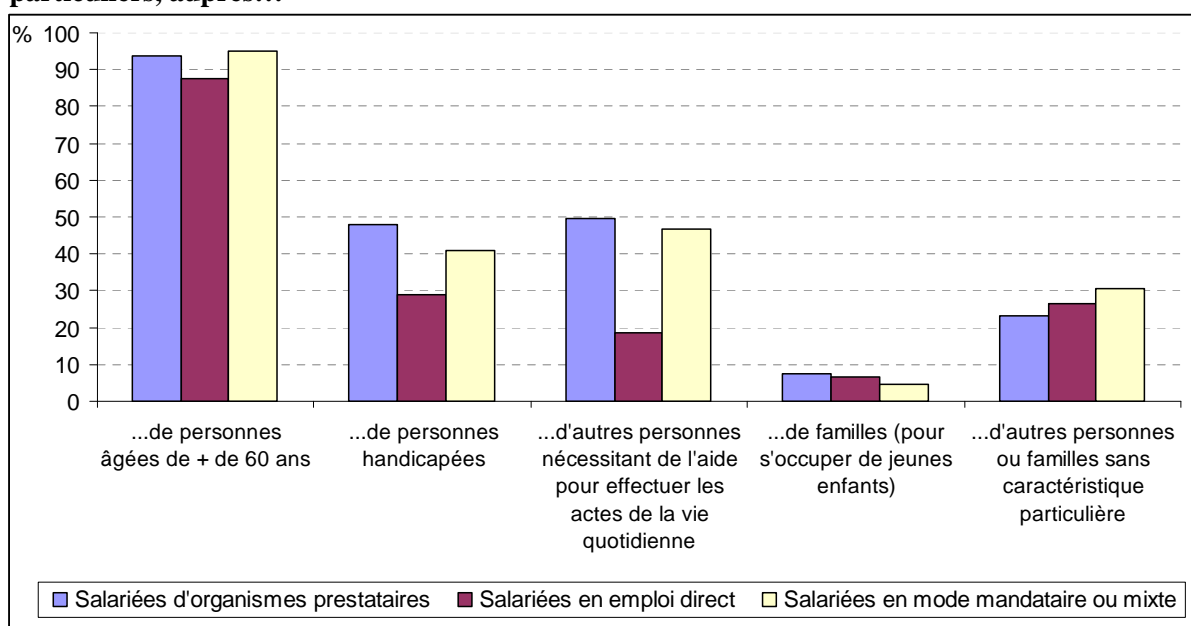
1.2.1. Les publics aidés

Les caractéristiques des emplois et les conditions de travail dépendent pour une part non négligeable du type de *travail* exercé, et en particulier du type de tâches réalisées et de public aidé. Les pénibilités, physiques et psychologiques, peuvent différer lorsque l'intervenante prend en charge des personnes en fin de vie, des personnes handicapées ou des personnes non fragiles. En effet, si tous les répondants interviennent auprès de personnes fragiles²⁷⁴, une part des intervenantes intervient également auprès de personnes non fragiles. Plus des trois quarts des

²⁷⁴ puisque c'est ainsi qu'est défini le champ de l'enquête.

salariées déclarent travailler principalement ou uniquement auprès de personnes âgées. La très grande majorité déclare travailler uniquement auprès de personnes fragiles (âgées, handicapées ou d'autres personnes nécessitant temporairement ou durablement de l'aide pour effectuer les actes de la vie quotidienne, suite à une maladie, un accident...), les salariées en emploi direct et en mode mandataire ou mixte déclarant un peu plus souvent intervenir auprès de publics non fragiles (Figure 5.2).

Figure 5.2. Part des intervenants déclarant intervenir, dans le cadre de leur travail au domicile de particuliers, auprès...



Champ : Ensemble

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Le type de public aidé par les intervenantes peut être affiné au travers de l'étude des personnes aidées lors d'une semaine de référence²⁷⁵. D'après Marquier (2010c), tous modes confondus, 84 % des personnes aidées par les intervenantes étaient des personnes âgées, 7 % des personnes handicapées et 3 % d'autres personnes fragiles. 6 % étaient des personnes non fragiles, cette part atteignant 10 % pour les salariées en emploi direct. La répartition selon le nombre d'heures donne des résultats similaires.

Les conditions d'emploi et de travail peuvent également différer selon le *nombre* de personnes aidées : le travail réalisé n'est pas le même s'il est fractionné entre plusieurs interventions d'une demi-heure ou une heure à différents moments de la journée auprès de plusieurs personnes ou s'il est réparti en interventions de plusieurs heures chez une même

²⁷⁵ Le questionnaire inclut un certain nombre de questions sur une semaine de référence. Ces questions ne sont posées qu'aux salariées ayant travaillé le mois précédent l'enquête.

personne. Les tâches ne sont pas les mêmes : il peut s'agir d'un côté de temps courts découpés entre des levers, des aides à la toilette, de l'aide au repas et des couchers auprès de différentes personnes, de l'autre soit de tâches ménagères, soit de tâches multiples auprès d'une seule personne. Le travail étant différent, le type de pénibilité l'est également. Le nombre de personnes aidées prises en charge par chaque intervenante a donc toute son importance. Or, l'enquête montre qu'il diffère beaucoup selon les modes d'exercice. Les salariées en mode prestataire uniquement ont travaillé, au cours de la semaine de référence, auprès de 8,3 personnes en moyenne pour un total de 28,3 heures, celles travaillant en mode mandataire ou mixte auprès de 6,9 personnes pour un total équivalent de 27,8 heures, et celles en mode direct auprès de 3 personnes seulement, pour un total de 19,7 heures (Marquier, 2010a²⁷⁶). Le temps d'intervention par personne aidée est bien plus important dans l'emploi direct (10,7 heures en moyenne²⁷⁷) que dans l'emploi prestataire (4,4 heures) ou mandataire et mixte (6,8 heures) (Marquier, 2010a). Autre caractéristique importante de l'emploi direct, près de la moitié (49 %) des intervenantes travaillant sous ce mode interviennent auprès d'une seule personne, ce qui est marginal dans l'emploi prestataire (3 %), et un peu plus fréquent en mode mandataire ou mixte (16 %). La plupart du temps, la personne aidée n'appartient pas à la famille de l'intervenante²⁷⁸.

1.2.2. Les tâches réalisées

Les tâches réalisées sont diverses, et assez différentes selon le mode d'exercice. Interrogées sur le type de tâches effectuées habituellement dans le cadre de leur travail au domicile de particuliers, près des trois quarts des aides à domicile déclarent effectuer des tâches d'aide ou d'assistance aux personnes telles que l'aide au lever, au coucher, à la toilette, à la prise de repas, à l'administration de médicaments (Tableau 5.3). Ces activités peuvent s'accompagner d'autres types de tâches : dans plus de 9 cas sur 10, elles s'accompagnent de travaux ménagers courants. La moitié (45 %) des salariées travaillant exclusivement en emploi direct ne déclarent pas l'aide ou l'assistance aux personnes parmi les tâches qu'elles réalisent habituellement. Cela concerne entre 21 % des salariées d'organismes prestataires et 23 % des salariées mandataires ou mixtes.

²⁷⁶ Le tableau issu de la publication est présenté en annexe (Annexe 9, page 481).

²⁷⁷ Et non 6,4 (qui correspond au ratio 19,7/3,1) : « Le temps de travail moyen par personne aidée est plus élevé du fait des valeurs extrêmes dans la distribution, certaines intervenantes travaillant plus de 60 heures auprès d'un même individu » (Marquier, 2010a : 5).

²⁷⁸ 14 % des intervenantes qui aident une seule personne ou un seul foyer déclarent qu'elle (il) est de leur famille (18 % dans l'emploi direct, 8 % dans l'emploi mandataire ou mixte, et jamais dans l'emploi prestataire).

Tableau 5.3. Part des salariés déclarant effectuer habituellement les tâches suivantes dans le cadre de leur travail au domicile de personnes (3 réponses maximum) (en %)

	Prestataire exclusif	Emploi direct exclusif	Mandataire ou mixte	Ensemble
Travaux ménagers courants (ménage, vaisselle, entretien du linge)	94,9	88,6	93,8	93,0 %
Courses, préparation des repas	82,4	74,4	85,3	81,7 %
Aide ou assistance aux personnes*	78,8	55,2	77,4	72,7 %
Aide aux démarches administratives, à la gestion du budget, à s'exprimer...	15,2	9,8	9,0	11,5 %
Garde, surveillance d'enfants	3,5	2,3	1,2	2,3 %
Travaux d'entretien du logement (bricolage, jardinage, dépannage...)	2,1	9,8	2,0	3,9 %
Soutien scolaire, aide aux devoirs, assistance informatique...	0,9	1,2	0,1	0,6 %
Soins esthétiques, coiffure à domicile...	1,1	1,3	1,0	1,1 %
Autres	1,5	2,1	0,6	1,3 %

* y compris enfants handicapés mais pas aux enfants en bas âge) : aide au lever, au coucher, à la toilette, à la prise de repas, de médicaments, accompagnement dans les déplacements, surveillance de jour, de nuit...

Champ : Ensemble

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

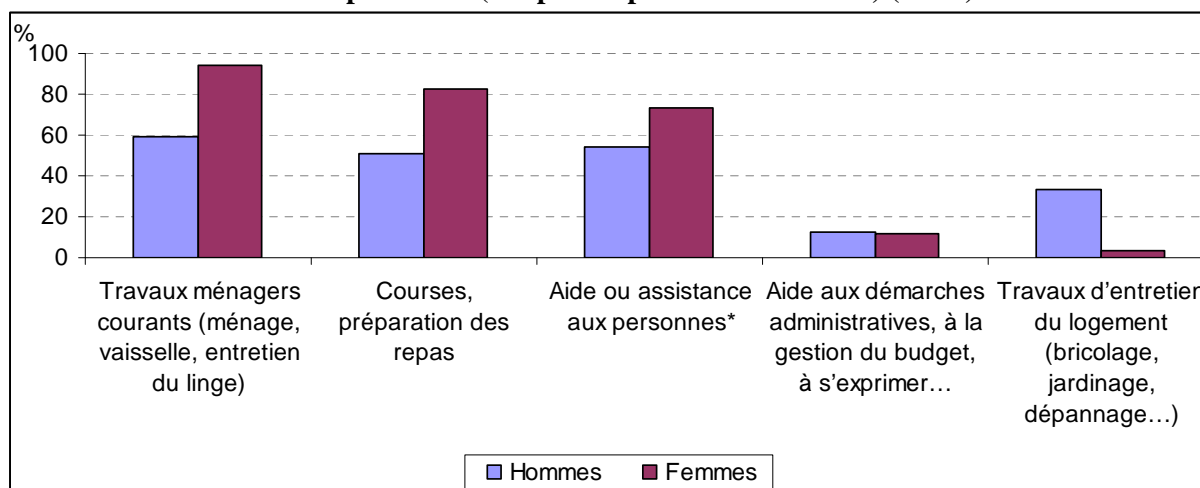
Au-delà des tâches réalisées « habituellement », l'analyse fine des tâches réalisées au cours d'une semaine de référence permet de montrer que la part de l'activité consacrée aux « actes essentiels de la vie quotidienne », qui regroupent l'aide à l'habillage, l'aide à la toilette et assurer l'hygiène, l'aide à la prise des repas, l'aide aux déplacements dans le logement et l'aide au coucher ou au lever du lit, varie fortement en fonction de la modalité d'exercice, mais aussi du diplôme détenu et du temps de travail (Marquier, 2010c). Les intervenantes en emploi direct uniquement ont une activité moins étendue en termes de fréquence et de diversité des aides fournies, et l'aide est moins ciblée sur ces actes essentiels de la vie quotidienne. La part de ces actes dans l'ensemble des tâches réalisées est particulièrement importante pour les personnes détenant un DEAVS, un titre professionnel d'assistante de vie, ou un BEP relatif aux services à la personne. Enfin, les intervenantes ayant les temps de travail les plus longs sont également celles qui réalisent le plus ce type de tâches (Marquier, 2010c).

1.3. Caractéristiques sociodémographiques des salariées

Les données obtenues à travers l'enquête IAD corroborent les études précédentes. La population des intervenants au domicile de personnes fragilisées est composée à 97 % de femmes. Les hommes sont plus présents dans l'emploi direct exclusif (5 %) que dans l'emploi prestataire (2 %) ou mandataire / mixte (1 %). Les tâches habituellement exercées par ceux-ci

diffèrent sensiblement des tâches réalisées par les femmes (Figure 5.3). La part des hommes déclarant dans leurs activités habituelles les travaux ménagers, les courses et préparation des repas et l'aide aux personnes est nettement plus faible, tandis que celles liées à l'entretien du logement de type bricolage, jardinage ou dépannage sont plus représentées : un tiers des hommes sont concernés (contre 3 % des femmes).

Figure 5.3. Part des salariés déclarant effectuer habituellement les tâches suivantes dans le cadre de leur travail au domicile de personnes (3 réponses possibles maximum) (en %)



* (y compris enfants handicapés mais pas aux enfants en bas âge) : aide au lever, au coucher, à la toilette, à la prise de repas, de médicaments, accompagnement dans les déplacements, surveillance de jour, de nuit...

Champ : Ensemble. Seules les modalités désignées par plus de 3 % des intervenants sont ici reproduites.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

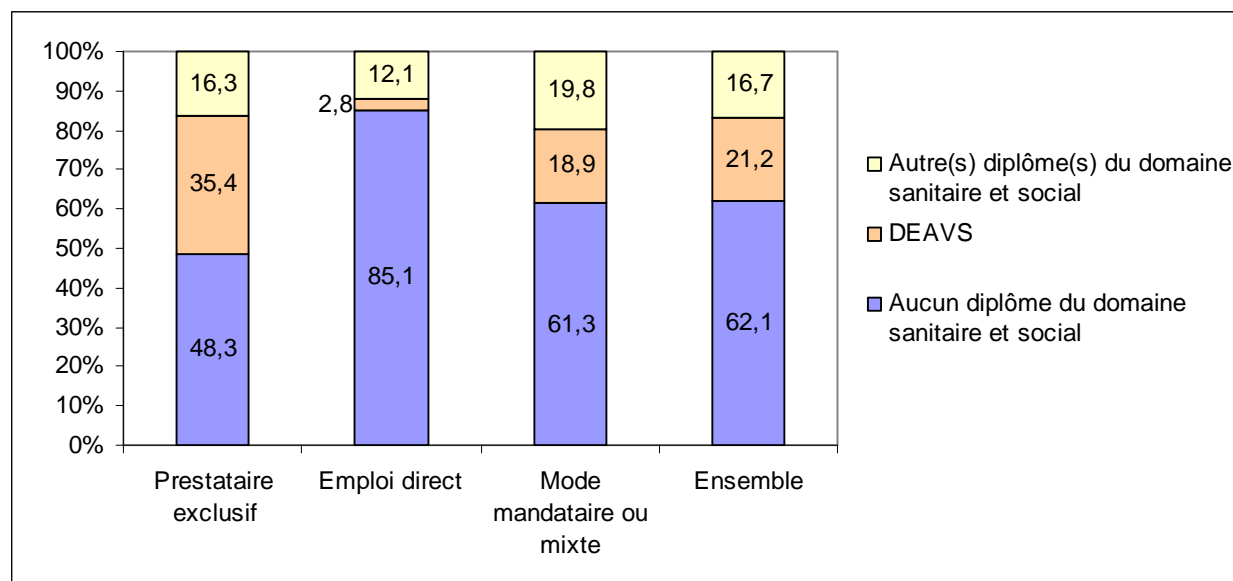
La moyenne d'âge est relativement élevée (45 ans). Les salariées en emploi direct exclusif sont en moyenne un peu plus âgées (47 ans) que les salariées prestataires (43 ans) et mandataires / mixtes (45 ans). Cette caractéristique est particulièrement importante pour l'analyse de la qualité des emplois et notamment des pénibilités. L'aide à domicile représente pour une part non négligeable une seconde partie de carrière, qui fait parfois suite à des métiers également pénibles (cf. *infra*).

5 % des salariées sont de nationalité étrangère (4 % chez les salariées prestataires, 3 % chez les salariées mandataires ou mixtes et 8 % chez les salariées en emploi direct). Quant à la situation familiale, 71 % des salariées sont en couple (29 % sans enfant ; 42 % avec enfant(s)), tandis que 29 % sont célibataires (18 % sans enfant et 11 % avec enfant(s)). Cette répartition n'est pas très différente selon les modes d'emploi.

Enfin, concernant le niveau d'études²⁷⁹, 32 % des intervenantes se situent à un niveau primaire ou secondaire 1er cycle (c'est-à-dire jusqu'à la troisième), 46 % au niveau technique cycle court (préparation d'un CAP, BEP, etc.) et 21 % à un niveau supérieur ou égal à la seconde. Ces proportions varient selon le mode d'emploi : la première catégorie rassemble par exemple 42 % des salariées en emploi direct contre 26 % des prestataires tandis que la seconde regroupe 39 % des salariées en emploi direct contre 49 % des prestataires. Les salariées mandataires ou mixtes étant proches de la moyenne tous modes confondus.

L'enquête permet d'affiner cette connaissance du niveau de diplôme sur le domaine sanitaire et social. Il apparaît que 38 % des salariées détiennent un diplôme du domaine sanitaire et social²⁸⁰ (21 % détenant un DEAVS). Cette proportion varie fortement selon les modes d'exercice (Figure 5.4).

Figure 5.4. Proportion de salariés détenant un diplôme du domaine sanitaire et social, selon le mode d'exercice



Champ : Ensemble

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Ces premiers éléments de cadrage montrent qu'au sein même de l'aide à domicile, les activités exercées sont hétérogènes. Il apparaît à nouveau une différence structurante entre les salariées du particulier employeur et les salariées d'organisations. Commencent à se dessiner les figures suivantes :

²⁷⁹ La question était formulée ainsi : « Quel est votre niveau d'études le plus élevé (si encore en formation : classe ou année d'études en cours, sinon classe ou année d'études atteinte) »

²⁸⁰ Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) ou Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (CAFAD), Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) ou travailleuse familiale, mention complémentaire aide à domicile (MC-AD), Titre professionnel d'assistant(e) de vie, BEP carrière sanitaire et sociale, BEP agricole services à la personne, ou enfin autre diplôme du domaine sanitaire et social

Figure 1 : les salariées du particulier employeur exercent leur activité auprès d'un nombre plus restreint de personnes, mais sur des temps par personne aidée plus longs, ce qui ne leur permet cependant pas d'atteindre le temps de travail total des personnes sous statut prestataire. Moins diplômées, elles sont moins centrées sur les tâches de soin à la personne et davantage sur les tâches liées à l'environnement (entretien du domicile notamment).

Figure 2 : les salariées des organisations, plus souvent diplômées dans le domaine sanitaire et social, sont quant à elles davantage centrées sur les tâches de soin aux personnes, même si elles effectuent également des tâches d'entretien de l'environnement. Elles interviennent auprès de plus de personnes, sur des temps nettement plus courts, qui engendrent souvent une pression temporelle non négligeable (cf. *infra*).

Il apparaît ainsi que mode d'exercice, niveau de diplôme, tâches exercées et temps de travail sont très imbriqués. Tous ces éléments ont des conséquences sur les conditions d'emploi et de travail. Enfin, l'aide à domicile n'a pas le même statut pour toutes les intervenantes : c'est le dernier élément de cadrage apporté ici.

1.4. Statut de l'activité d'aide à domicile pour les intervenantes

Le rapport à l'emploi est fortement conditionné par le statut que représente l'activité d'aide à domicile pour les intervenantes et par leur histoire par rapport à cette profession. Cette question est abordée ici au travers de l'ancienneté dans la profession, des métiers exercés avant l'entrée dans l'aide à domicile et les raisons principales de l'entrée dans ce secteur, du type de métier déclaré par l'intervenante (aide à domicile, aide ménagère, femme de ménage ou encore auxiliaire de vie sociale) et de l'exercice d'autres activités.

1.4.1. Une ancienneté faible liée à l'exercice antérieur d'autres métiers

Malgré l'âge relativement élevé des intervenantes, l'ancienneté moyenne dans le métier d'aide à domicile est relativement faible : de 9 ans en moyenne (médiane 7 ans), sans disparité notable selon le mode d'emploi. L'ancienneté est calculée par rapport à l'année où la personne a débuté le métier d'aide à domicile, qu'il y ait eu ou non une ou plusieurs interruptions. En moyenne, les aides à domicile ont donc commencé cette activité vers l'âge de 36 ans : 34 ans pour les salariées en emploi prestataire, 36 ans en mode mandataire ou mixte et 38 ans en emploi direct. Les trois quarts ont commencé après l'âge de 28 ans, la moitié après 36 ans et un quart après 43 ans.

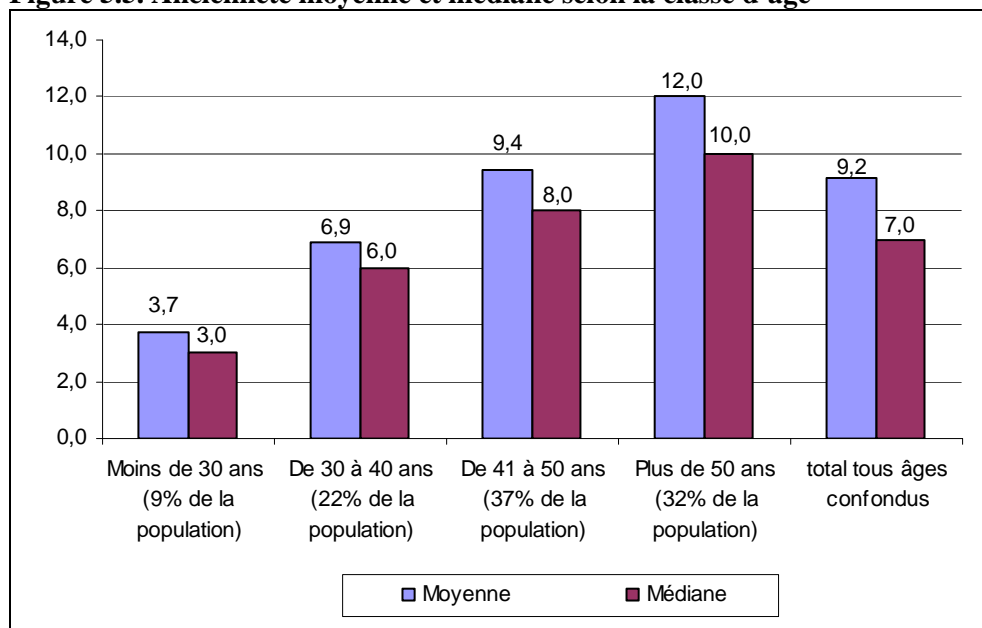
De ce fait, même si elle augmente avec l'âge (Figure 5.5), l'ancienneté des salariées les plus âgées reste faible : les plus de 50 ans ont une ancienneté moyenne de 12 ans, et 50 % d'entre elles ont une ancienneté inférieure à 10 ans. Par comparaison, d'après l'enquête emploi 2010, l'ancienneté moyenne dans l'ensemble des salariées de 50 ans et plus est de 20 ans.

Encadré 5.4. Les spécificités de la mesure de l' « ancienneté » dans l'enquête IAD.

Les deux moyennes (issues pour l'une de l'Enquête emploi et pour l'autre de l'enquête IAD) ne sont pas directement comparables. En effet, l'ancienneté dans l'enquête IAD est calculée comme le nombre d'années passées *dans le métier d'aide à domicile*, et non chez un même employeur (ce qui a peu de sens pour les salariées en emploi direct par exemple). Dans l'Enquête emploi, l'ancienneté correspond à l'ancienneté *chez un même employeur*, du moins pour les personnes salariées ayant un employeur principal. Pour les autres, c'est l'ancienneté dans la profession qui est prise en compte²⁸¹. De plus, l'ancienneté dans l'enquête IAD inclut les périodes d'interruption.

Cela signifie que l'ancienneté est certainement surestimée dans l'enquête IAD : le sens de notre propos ne serait donc qu'amplifié si l'on retenait une mesure comparable de l'ancienneté.

Figure 5.5. Ancienneté moyenne et médiane selon la classe d'âge



Note : les répondants pouvaient citer plusieurs réponses (d'où un total supérieur à 100).

Champ : ensemble des salariés exerçant un autre emploi rémunéré

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

La manière d'aborder l' « ancienneté » dans l'enquête IAD (cf. Encadré 5.4) interroge de façon plus générale sur la définition, le rôle et le statut de l'ancienneté dans l'aide à domicile et de celui du salariat aujourd'hui. L'ancienneté est en effet, dans les conventions collectives et dans les classifications salariales de toutes les branches professionnelles, un élément structurant : quel rôle « l'ancienneté » peut-elle ou doit-elle encore jouer dans une société salariale basée sur la

²⁸¹ La question est posée comme suit dans l'Enquête emploi : « À quelle date avez-vous commencé à exercer cette profession ? » ou, si l'enquêté est salarié et a un employeur principal : « À quelle date avez-vous commencé à travailler (sans interruption) pour l'entreprise qui vous emploie actuellement (ou dans la fonction publique) ? ».

montée de la flexibilité, de la mobilité, de la multi-activité et des situations de multi-employeurs ? Sur quelle base mesurer cette ancienneté ? L'ancienneté telle qu'elle est estimée aujourd'hui peut-elle être un facteur supplémentaire d'inégalité entre les salariés « stables » et les « précaires » ?²⁸²

La relative faiblesse de l'ancienneté des intervenantes de plus de 50 ans s'explique en partie par le fait que beaucoup de femmes sont entrées dans cette activité dans la deuxième partie de leur carrière (Avril, 2006 ; Doniol-Shaw *et al.*, 2007). Cela se trouve ici confirmé : 88 % des intervenantes déclarent avoir exercé d'autres métiers avant celui d'aide à domicile (depuis la fin de leurs études ou de leur formation initiale). Ce pourcentage n'est pas influencé par le mode d'exercice. Il l'est par l'âge, mais reste élevé même chez les plus jeunes, puisque 58 % des moins de 30 ans déclarent avoir exercé un autre métier avant de devenir aide à domicile.

Ces métiers étaient exercés dans quatre secteurs d'activité principalement (Tableau 5.4) : le commerce, cité par 37 % des intervenantes concernées, l'industrie (25 %), le secteur de l'éducation, santé, action sociale (22 %), et le secteur des services aux particuliers (19 %). Parmi les intervenantes ayant exercé un autre métier avant celui d'aide à domicile, 15,8 % déclarent qu'au moins un de ces anciens métiers était en rapport avec l'aide ou l'accompagnement de personnes ou de familles ayant des difficultés (19,3 % pour les salariées d'organismes prestataires, 12,5 % pour l'emploi direct exclusif et 14,3 % pour le mode mandataire ou mixte).

²⁸² On notera à ce sujet que la branche professionnelle du particulier employeur a fait le choix de supprimer la prise en compte de l'ancienneté dans l'accord sur les salaires du 10 avril 2010, en attente d'extension (voir chapitre 2 sur les relations professionnelles).

Tableau 5.4. Pourcentage d'intervenants ayant exercé un autre métier avant celui d'aide à domicile et secteur(s) d'activité dans le(s)quel(s) ce ou ces métiers ont été exercé(s) (en %)

	Prestataire exclusif	Emploi direct exclusif	Mandataire ou mixte	Tous modes confondus
Part d'intervenants ayant exercé un autre métier avant celui d'aide à domicile	88,2	88,2	87,3	87,8
Secteur(s) d'activité				
Agriculture	7,8	7,9	9,1	8,3
Industrie	19,8	26,0	30,6	25,5
Construction	1,4	1,5	0,6	1,1
Commerce	38,1	36,4	36,4	37,0
Transports	1,7	0,7	1,5	1,4
Services aux entreprises	10,8	10,0	7,5	9,3
Services aux particuliers	16,6	19,4	19,9	18,6
Éducation, santé, action sociale	27,6	18,2	19,4	22,1
Administrations	5,7	10,0	7,5	7,4
Autre secteur	10,2	14,5	9,9	11,1

Lecture : Parmi les aides à domicile travaillant uniquement en prestataire et ayant exercé un autre métier avant celui d'aide à domicile, 7,8 % citent le secteur de l'agriculture comme l'un des secteurs dans lesquels elles ont travaillé.

Note : Plusieurs secteurs pouvaient être cités (d'où un total supérieur à 100 %).

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

1.4.2. La manière de désigner son métier, signe de l'hétérogénéité des représentations de la profession et des activités réalisées

Les salariées d'organismes prestataires et en mode mandataire ou mixte déclarent beaucoup plus souvent que celles en emploi direct exclusif exercer le métier d'auxiliaire de vie sociale (respectivement 40 % et 34 % contre 15 %). Cela est cohérent avec le fait qu'elles soient également beaucoup plus nombreuses à déclarer avoir le DEAVS (35 % pour les prestataires et 19 % pour les mandataires et mixte contre 3 % pour les salariées en emploi direct). Elles se déclarent également plus souvent « aides à domicile » que les salariées en emploi direct, et moins souvent « aide ménagère » ou « femme de ménage ».

Tableau 5.5. Métier déclaré, selon le mode d'exercice (en %)

	Prestataire exclusif	Emploi direct exclusif	Mandataire ou mixte	Ensemble
Aide à domicile	33,6	25,4	32,1	31,1
Aide ménagère	13,9	27,1	14,6	17,3
Aide médico-psychologique	1,3	1,9	0,7	1,2
Assistante de vie	5,2	10,3	13,1	9,5
Auxiliaire de vie sociale	40,1	15,2	34,0	31,8
Travailleuse familiale ou TISF	1,8	2,0	0,7	1,4
Femme (homme) de ménage	2,5	16,2	4,1	6,3
Aide-soignante	1,7	1,9	0,8	1,4
Ensemble	100,0	100,0	100,0	100,0

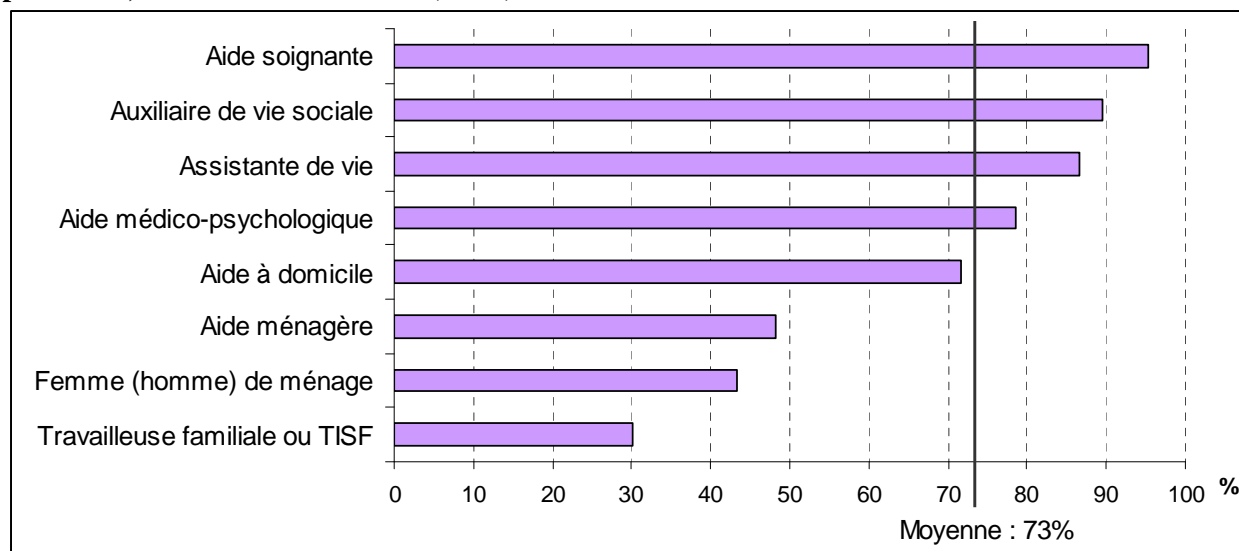
Champ : Ensemble. Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

La manière de « se désigner » et de désigner sa profession, est importante : elle peut indiquer une représentation du métier différente selon le mode d'emploi. C'est particulièrement le cas pour le terme de femme / homme de ménage, très peu présent chez les salariées d'organisme prestataire et beaucoup plus chez les salariées en emploi direct uniquement. Cela renvoie aussi à la construction historique des deux modes d'exercices. Les associations d'aide à domicile ont été créées d'emblée pour l'aide aux personnes fragiles et aux familles²⁸³. Elles se sont d'ailleurs en partie construites sur l'opposition aux femmes de ménage (cf. chapitre 1). Au contraire, l'emploi direct est issu de l'évolution des emplois domestiques.

Pour les autres termes (aide médico-psychologique, TISF, assistante de vie), les différences peuvent venir de la possession d'un diplôme particulier, le diplôme d'État de TISF ou celui d'aide médico-psychologique, et/ou des appellations utilisées dans la classification des emplois de la convention collective de référence.

Le type de tâches effectivement exercées diffère selon le type de métier déclaré par l'intervenante. Moins de 50 % des femmes de ménage et des aides ménagères déclarent effectuer habituellement de l'aide ou de l'assistance aux personnes²⁸⁴ tandis que c'est le cas de plus de 85 % des auxiliaires de vie sociale et des assistantes de vie (Tableau 5.6).

Figure 5.6. Part des salariés déclarant effectuer habituellement de l'aide ou de l'assistance aux personnes, selon le métier déclaré (en %)



Champ : Ensemble. Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

²⁸³ Il n'était pas envisagé au moment de leur création de proposer des services de ménage aux personnes en dehors de toute difficulté.

²⁸⁴ Définie comme précédemment : aide au lever, au coucher, à la toilette, à la prise de repas, de médicaments, accompagnement dans les déplacements, surveillance de jour, de nuit...

1.4.3. L'exercice d'autres activités

La multi-activité étant fréquente dans le secteur, le rapport à l'emploi d'aide à domicile est intéressant à analyser au regard de l'exercice ou non d'une autre activité. L'aide à domicile constitue l'activité principale des intervenantes dans 83 % des cas (90 % chez les salariées d'organismes prestataires, 68 % chez les salariées en emploi direct et 86 % chez les mandataires / mixtes).

Les aides à domicile exercent un autre emploi rémunéré dans 13 % des cas, avec de fortes disparités selon le mode d'emploi : 5 % chez les prestataires, 14 % chez les mandataires ou mixte et 23 % chez les salariées en emploi direct chez un / des particulier(s) employeur(s) exclusivement.

Tableau 5.7. Exercice d'un autre emploi rémunéré²⁸⁵, selon le mode d'exercice

	Prestataire exclusif	Emploi direct exclusif	Mandataire ou mixte	Tous modes confondus
Autre emploi rémunéré	5,4	23,3	13,6	12,9
Dont :				
Femme de ménage dans le secteur industriel du privé, écoles, hôpitaux, restaurant, hôtel...	1,4	9,1	6,7	5,3
Aide-soignante, travail en établissement pour personnes âgées, handicapées	ns	0,9	0,3	0,4
Autre	3,8	13,3	6,6	7,1

Champ : Ensemble

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

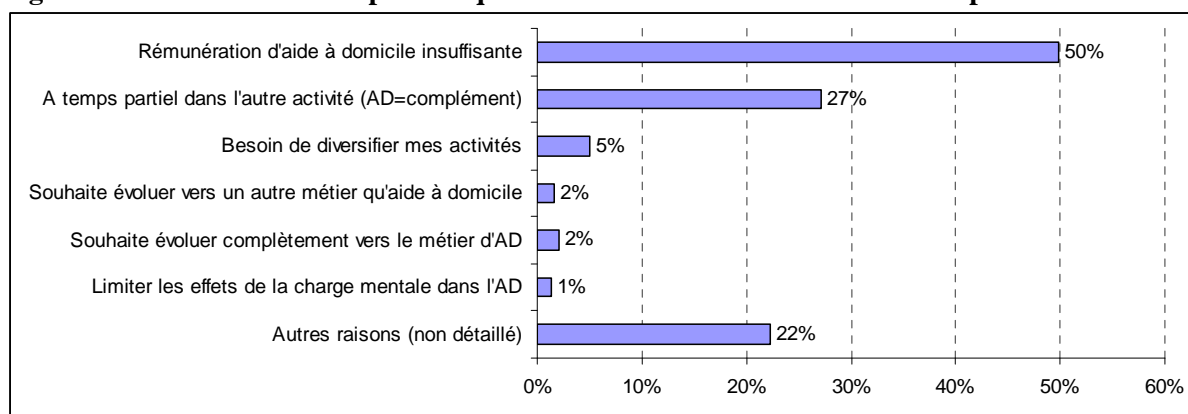
Parmi les personnes qui exercent un autre emploi rémunéré, l'aide à domicile demeure l'activité principale dans 56 % des cas (57 % chez les prestataires, 71 % chez les mandataires / mixtes, mais seulement 40 % chez les salariées en emploi direct uniquement).

Ainsi, un quart des salariées en emploi direct exclusivement ont un autre emploi rémunéré (dans 39 % des cas, il s'agit d'un emploi de femme de ménage). Lorsque les salariées en emploi direct (exclusivement) exercent une autre activité, l'aide à domicile n'est pas leur activité principale dans 40 % des cas.

Les deux principales raisons citées pour lesquelles les salariées exercent un autre emploi sont la rémunération d'aide à domicile, qui n'est pas suffisante, et le fait de travailler à temps partiel dans le cadre de l'autre activité (Figure 5.7). Ces raisons diffèrent peu selon le mode d'emploi.

²⁸⁵ Il était précisé : « dans un autre secteur d'activité (en dehors de l'aide à domicile) ».

Figure 5.7. Les raisons citées pour lesquelles les salariées exercent un autre emploi



Note : les répondants pouvaient citer plusieurs réponses (d'où un total supérieur à 100).

Champ : Ensemble des salariées exerçant un autre emploi rémunéré

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

L'ensemble de ces caractéristiques doivent être prises en compte dans l'étude des conditions de travail et d'emploi qu'il s'agit à présent d'entamer.

Section 2 - Rapport à l'emploi, rapport au travail et hétérogénéité chez les intervenantes au domicile de personnes fragiles

L'objet de cette deuxième section est de décrire les différents aspects du rapport à l'emploi et du rapport au travail dans l'aide à domicile. L'enquête IAD met à disposition un nombre important d'informations sur ces dimensions. Nous avons dans un premier temps réalisé des analyses exploratoires au travers de plusieurs analyses des correspondances multiples (ACM) sur les différentes variables caractérisant le rapport à l'emploi et le rapport au travail. Elles viennent confirmer l'importance du mode d'exercice comme variable d'analyse des conditions de travail et d'emploi. Elles sont présentées en annexe²⁸⁶ et leurs principaux résultats sont repris en introduction des sous-sections 2.1 et 2.2.

2.1. Le rapport à l'emploi : des profils très différents

Le rapport à l'emploi peut être abordé dans l'enquête au travers d'une part de la rémunération, liée au temps de travail, et d'autre part à la stabilité de cette rémunération. La sécurité de l'emploi est abordée par l'existence d'un contrat de travail écrit²⁸⁷, et par la formation professionnelle. Une première analyse exploratoire, menée sur ces différentes variables

²⁸⁶ Annexe 10, Annexe 11 et Annexe 12, pages 482 et suivantes.

²⁸⁷ Il est également demandé si certains d'entre eux sont des CDI. Nous ne reprenons pas ici cette information car elle informe peu sur la sécurité de l'emploi de ces salariées.

caractérisant le rapport à l'emploi au travers d'une analyse des correspondances multiples, a fait apparaître le mode d'exercice comme particulièrement clivant dans le rapport à l'emploi. Il est très lié, comme cela a été évoqué précédemment, au type de tâches exercées, au niveau de diplôme et au nombre de personnes aidées. Cette ACM est présentée en annexe²⁸⁸. Elle fait apparaître une opposition entre les intervenantes travaillant à temps plein, atteignant des rémunérations proches ou supérieures au Smic mensuel correspondant à un temps plein et bénéficiant de formations dans le cadre de leur emploi, à celles travaillant à temps partiel pour des rémunérations faibles, sans accès à la formation professionnelle. Les premières sont plus souvent titulaires du DEAVS, travaillent sous mode prestataire et interviennent auprès d'un nombre important de personnes aidées. Les secondes, souvent non diplômées, se caractérisent par un nombre faible de personnes aidées et sont plus souvent en emploi direct. L'ACM fait également apparaître un axe « instabilité », qui met au jour l'incertitude sur les rémunérations et les importantes variations de revenus qui concernent plus particulièrement les salariées en mode mandataire ou mixte – les deux autres modes semblant moins touchés par cette insécurité – et les personnes diplômées du domaine sanitaire et social en dehors du DEAVS. Les rémunérations, fluctuantes, se situent à des niveaux intermédiaires et l'insatisfaction quant au temps de travail est grande. Ce sont ces caractéristiques qu'il s'agit ici d'étudier, au prisme notamment du mode d'exercice.

2.1.1. Les multiples facettes du temps de travail dans l'aide à domicile

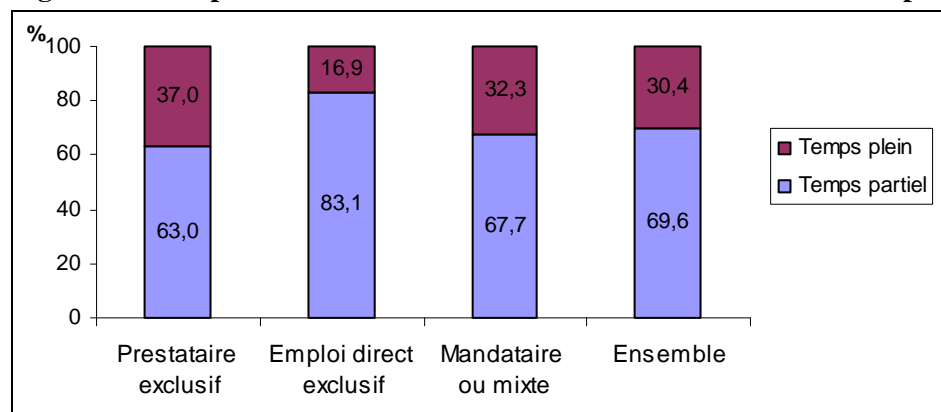
Le temps de travail dans l'aide à domicile fait régulièrement l'objet de débats très vifs, notamment au sein des différentes fédérations d'employeurs (Fepem du côté des particuliers employeurs et USB-Domicile du côté des associations d'aide à domicile). Il est effectivement porteur d'enjeux de taille. Avant d'analyser les rémunérations, qui lui sont étroitement liées, nous proposons de fournir des données détaillées sur les temps de travail, ce que permet l'enquête IAD. Pour ce faire, nous utiliserons trois types de données : le fait de déclarer travailler à temps plein ou à temps partiel ; le temps travaillé lors de la semaine de référence ; l'« emprise » du temps de travail.

²⁸⁸ Annexe 10, page 482.

a. Déclarer travailler à temps partiel ou à temps plein

Dans l'aide à domicile, le temps partiel est la norme, puisque 70 % des salariées déclarent travailler à temps partiel²⁸⁹. Le temps plein est plus fréquent pour les salariées prestataires (37 %) et, dans une moindre mesure, mandataires ou mixtes (32 %) que chez les salariées en emploi direct exclusivement (17 %).

Figure 5.8. Temps de travail comme aide à domicile selon le mode d'emploi



Champ : Ensemble. Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

b. Le temps de travail lors de la semaine de référence

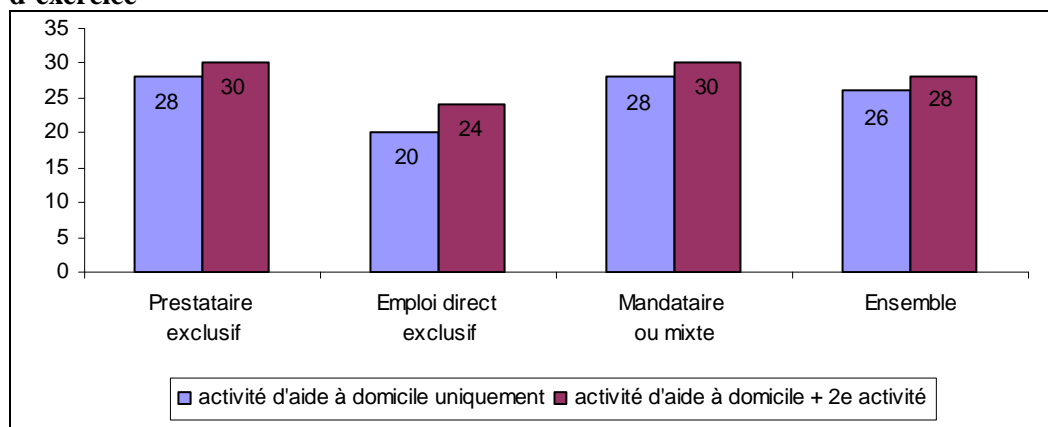
Le questionnaire sur la semaine de référence fournit des informations plus précises sur le temps de travail dans l'aide à domicile et, le cas échéant, dans une seconde activité professionnelle²⁹⁰. On enregistre alors que les intervenantes ont travaillé en moyenne 26 heures au sein de leur activité d'aide à domicile lors de la semaine de référence. Si l'on ajoute aux heures exercées dans l'aide à domicile les heures effectuées dans une autre activité (toujours lors de la semaine de référence), on atteint une moyenne de 28 heures²⁹¹. Alors que les salariées prestataires et mandataires ou mixtes ont travaillé en moyenne 28 heures comme aide à domicile et 30 heures si l'on inclut les heures effectuées dans un autre emploi, on constate que les salariées en emploi direct ont travaillé moins (20 heures dans l'aide à domicile et 24 heures si l'on ajoute les heures travaillées dans une autres activité).

²⁸⁹ Ce résultat est proche de ceux obtenus à partir de l'Enquête emploi.

²⁹⁰ Seules les personnes ayant travaillé au domicile de personnes fragilisées au cours du mois précédent l'enquête ont été interrogées, soit 96,2 % des intervenantes (97 % chez les prestataires exclusivement et chez les mandataires ou mixte ; 94 % chez les directs exclusivement). Les personnes n'ayant pas travaillé auprès de personnes fragilisées pendant le mois précédent l'enquête peuvent être des personnes qui étaient en congé, en arrêt de travail, etc., ou des personnes qui ont travaillé au domicile de personnes non fragiles, ou encore dans un autre secteur d'activité.

²⁹¹ 15,7 % des intervenantes (12 % des prestataires, et des salariés mandataires ou mixtes, et 27 % des salariés en emploi direct exclusivement) ont exercé au cours de la semaine de référence une autre activité professionnelle en dehors du métier d'aide à domicile (qu'il s'agisse de leur activité principale ou d'une activité complémentaire).

Figure 5.9. Nombre moyen d'heures travaillées pendant la semaine de référence, selon le mode d'exercice



Champ : Ensemble des salariées ayant travaillé au domicile de personnes fragilisées au cours du mois précédant l'enquête.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Lorsque les salariées ont exercé, lors de la semaine de référence, une autre activité professionnelle en dehors du métier d'aide à domicile, elles y ont consacré davantage d'heures que dans l'aide à domicile dans 39 % des cas (dans 24 % des cas pour les prestataires, 34 % pour les mandataires ou mixtes et 52 % chez les salariées en emploi direct uniquement). Pour ces salariées, on peut considérer que l'aide à domicile est un emploi « complémentaire ».

Les salariées qui, en moyenne, travaillent le moins d'heures par semaine²⁹² sont les salariées exclusivement en emploi direct qui n'exercent pas d'autre activité professionnelle. Elles représentent 22 % de l'ensemble des intervenantes (Tableau 5.8). De plus, lorsque les salariées en emploi direct exercent une autre activité professionnelle, en moyenne c'est l'autre activité qui domine en termes de temps de travail, alors que c'est l'inverse pour les deux autres modes d'exercice²⁹³.

²⁹² Lorsqu'on cumule les heures travaillées dans l'aide à domicile et les heures travaillées dans une autre activité.

²⁹³ Pour ces autres cas, lorsqu'il y a une autre activité professionnelle, elle est en moyenne davantage une activité complémentaire à celle de l'aide à domicile.

Tableau 5.8. Nombre d'heures travaillées (en moyenne) au cours de la semaine de référence, selon le mode d'exercice et l'exercice d'une autre activité professionnelle

	Prestataire exclusif		Emploi direct exclusif		Mode mandataire ou mixte		Tous modes confondus		Ensemble
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
A exercé une autre activité professionnelle au cours de la semaine de référence									
Nombre d'heures travaillées dans l'aide à domicile	20,5	29,2	14,1	21,8	19,6	29,1	17,2	27,8	26,1
Nombre d'heures travaillées dans l'autre activité	11,5	.	16,0	.	12,6	.	14,6	.	2,3
Nombre d'heures travaillées totales	32,0	29,2	30,2	21,8	32,3	29,1	32,0	27,8	28,4
Pourcentage de la catégorie dans l'ensemble des salariés ²⁹⁴	4,5 %	32,9 %	6,3 %	16,6 %	4,9 %	34,8 %	15,7 %	84,3 %	100,0 %

Champ : Ensemble des salariés ayant travaillé au domicile de personnes fragilisées au cours du mois précédent l'enquête.

Lecture : Les intervenants en mode prestataire exclusivement ayant exercé une autre activité au cours de la semaine de référence ont travaillé en moyenne 20,5 heures dans l'aide à domicile et 11,5 heures dans la seconde activité.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Cette caractéristique des personnes en emploi direct nous semble particulièrement importante à pointer. Elle indique différents profils d'intervenantes au domicile de personnes fragilisées, que cette enquête originale nous permet de distinguer. Nous identifions trois profils-types²⁹⁵ :

- les personnes pour qui l'aide à domicile est une activité complémentaire à une autre
- les personnes pour qui l'aide à domicile est l'activité principale mais qui exercent une autre activité complémentaire.
- les personnes pour qui l'aide à domicile est la seule source de revenus.

Au sein de cette dernière catégorie, l'emploi direct est sans doute scindé en deux entre des personnes qui ont un temps de travail important, et d'autres qui travaillent très peu.

Cela explique que malgré une proportion beaucoup plus importante de temps partiels et de temps partiels très courts chez les salariées de particuliers employeurs, celles-ci ne déclarent que légèrement plus que les autres souhaiter travailler davantage. En effet, près de 40 % des salariées déclarent souhaiter travailler davantage (44 % au sein des intervenantes travaillant à temps partiel), avec des différences significatives mais faibles selon le mode d'exercice.

²⁹⁴ Salariés ayant travaillé au domicile de personnes fragilisées au cours de la semaine de référence.

²⁹⁵ C'est cette classification qui est reprise dans la typologie (section 4).

Tableau 5.9. Pourcentage d'intervenants souhaitant travailler davantage, selon le statut de l'aide à domicile et le mode d'exercice

	Au sein de l'ensemble des intervenants	Au sein des intervenants déclarant travailler à temps partiel	Au sein des intervenants cumulant deux activités professionnelles ⁽¹⁾
Prestataire exclusif	36,8	42,8	34,5
Emploi direct exclusif	41,3	44,2	43,6
Mode mandataire / mixte	38,1	45,6	34,8
Ensemble	38,4	44,3	38,3

Champ : Ensemble des salariés. (1) Le champ est alors restreint aux salariés ayant travaillé comme aide à domicile au cours du mois précédent l'enquête.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Les temps de travail moyens masquent cependant deux éléments : la grande disparité des temps de travail et l'amplitude du temps de travail, c'est-à-dire son emprise sur la journée. Aucune durée « standard » n'émerge dans l'aide à domicile : 30 % des aides à domicile travaillent moins de 20 heures (pour l'activité d'aide à domicile), 34 % travaillent entre 20 et 30 heures et 36 % travaillent plus de 30 heures (12 % au moins 40 heures). Cette hétérogénéité dans les temps de travail ne se retrouve pas dans l'ensemble du salariat, où plus de 60 % des salariés travaillent entre 30 et 40 heures par semaine (Devetter et Barrois, 2012). Elle est très liée à l'hétérogénéité des salaires (cf. *infra*).

c. L'« emprise » du temps de travail sur la journée et les horaires décalés

Si les temps de travail sont en moyenne courts, la disponibilité temporelle est importante en raison de la fragmentation des temps d'intervention et des temps de battement, parfois importants, entre les interventions²⁹⁶. François-Xavier Devetter et Amandine Barrois (2012), à partir des données de l'enquête IAD sur les journées de référence des intervenantes ont calculé le rapport entre le temps d'intervention et l'amplitude horaire, qui représente le temps écoulé entre le début de la première intervention et la fin de la dernière. Ils montrent ainsi que, dans une journée de travail, tous modes d'exercice confondus, le temps d'intervention représente 72 % de l'amplitude horaire. Cela « signifie, dans les cas où les temps de transport entre deux interventions ne sont pas inclus dans le temps de travail, que pour chaque heure de temps contraint par le travail, seules 43 minutes correspondent à du temps d'intervention (ou autrement dit, il convient d'ajouter 23 minutes supplémentaires de temps contraint – déplacement principalement – à chaque heure d'intervention) » (Devetter et Barrois, 2012 : 36). Les intervenantes ne sont pas toutes concernées de la même manière par la fragmentation des temps de travail. Celle-ci s'accroît notamment avec le nombre d'interventions. Or, on a vu que les

²⁹⁶ Un tiers des intervenantes effectuant au moins deux interventions quotidiennes connaissent des temps de battement supérieurs à 3 heures par jour (Barrois et Devetter, 2012).

salariées en mode prestataire et mandataire ou mixte, qui sont aussi les plus formées, avaient tendance à multiplier les interventions : ce sont elles qui sont le plus concernées par la fragmentation des temps de travail. Ainsi, d'après les calculs de ces deux auteurs, l'amplitude horaire de ces intervenantes est proche de celle de l'ensemble des salariés, bien qu'elles soient majoritairement à temps partiel. Nous reviendrons sur ces résultats, et leurs conséquences en termes de leviers d'amélioration de la qualité des emplois.

Cette amplitude horaire se traduit, pour une partie des intervenantes, par des horaires décalés. En effet, certaines tâches auprès des personnes fragilisées (levers, couchers, repas notamment) correspondent à des moments de la journée relativement rigides. Toujours selon François-Xavier Devetter et Amandine Barrois, 17 % des journées ainsi étudiées avaient commencé tôt le matin (avant 8 heures) et 36 % incluaient du travail en fin d'après-midi (après 17h30)²⁹⁷. Les salariées prestataires et mandataires ou mixte sont plus concernées que les salariées en mode direct par ces horaires décalés.

Au-delà des horaires décalés sur la journée de travail, ces métiers auprès des personnes fragiles impliquent une part de travail le dimanche, et les jours fériés : environ un tiers des intervenantes sont concernées « toujours ou souvent » par chacune de ces contraintes (Tableau 5.10). Ce sont les salariées en mode mandataire ou mixte qui sont les plus concernées. Le statut mandataire, associé ou non à des heures sous mode prestataire, peut en effet être mobilisé par les organisations d'aide à domicile pour répondre à la demande sur ces journées spécifiques, qui porte le plus souvent sur des actes essentiels de la vie quotidienne et nécessite l'intervention de personnel qualifié, tout en contournant les contraintes de la convention collective s'appliquant aux salariées prestataires. Le travail de nuit concerne moins d'une intervenante sur dix. Les salariées en mode prestataire ne sont que très exceptionnellement concernées²⁹⁸, contrairement aux salariées sous mode mandataire ou mixte, mais aussi en emploi direct. L'organisation des temps de travail est d'ailleurs un point d'achoppement important des négociations collectives de branche (cf. chapitre 2). Dans la branche de l'aide à domicile associative, les questions relatives aux durées d'interventions (revendication d'une durée d'intervention minimale), à l'encadrement du travail de nuit et aux compensations des horaires décalés ont été des points d'achoppement

²⁹⁷ Le champ porte ici sur l'ensemble des journées de références décrites par les intervenantes, en dehors de celles où l'intervenante a travaillé uniquement de nuit.

²⁹⁸ Cela s'explique par la difficulté de mettre en place du travail de nuit en prestataire, liée à l'absence de texte conventionnel sur le sujet : le Code du travail s'appliquant, le recours au travail de nuit était subordonné à la conclusion d'un accord d'entreprise ou, à défaut, à l'autorisation de l'inspection du travail (source : Accord de la branche aide à domicile relatif à la réduction et à l'aménagement du temps de travail signé le 6 juillet 2000). Le travail de nuit a été introduit dans la nouvelle convention collective de branche de l'aide à domicile signée en 2010, ce qui pourrait modifier le recours au travail de nuit des organisations prestataires.

importants, et sont au cœur des justifications de la non-signature d'un certain nombre d'organisations syndicales de la convention collective de branche unifiée.

Tableau 5.10. Contraintes temporelles selon le mode d'exercice

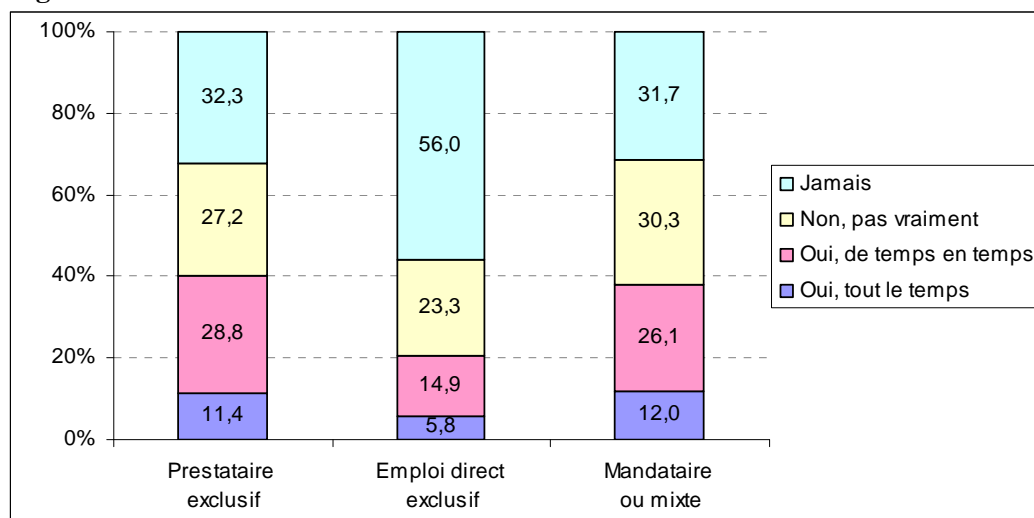
	Prestataire exclusif	Emploi direct exclusif	Mandataire ou mixte	Ensemble
Travail le dimanche (comme aide à domicile)				
Toujours ou souvent	31	21	40	32
Parfois	28	16	23	23
Jamais	41	64	37	45
Travail les jours fériés (comme aide à domicile)				
Toujours ou souvent	30	30	39	34
Parfois	33	21	32	30
Jamais	37	49	28	36
Travail de nuit (entre 22 heures et 6 heures du matin)				
Oui (parfois, souvent ou toujours)	3	13	12	9
Jamais	97	87	88	91
Repos hebdomadaire d'au moins 48 heures consécutives				
Toujours	47	57	38	46
Parfois ou souvent	38	16	33	31
Jamais	14	27	29	23
Horaires variables chaque semaine				
Oui	33	23	35	31
Non	67	77	65	69

Champ : Ensemble des salariés.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Enfin, la variabilité des horaires d'une semaine sur l'autre concerne environ un tiers des salariées, les salariées en emploi direct étant moins touchées. Les difficultés liées à la gestion des plannings ou aux remplacements à assurer sont par exemple propres aux salariées des organisations. Cette flexibilité temporelle, organisée par l'employeur pour faire face à la variabilité et aux aléas de l'activité, rapproche ces salariées de la « norme flexible hétéronome » décrite par Paul Bouffartigue et Jacques Bouteiller (2003). En effet, la temporalité du travail est « calée » sur les contraintes de l'organisation, sans que les perturbations ainsi introduites dans les autres temps (sociaux, personnels, familiaux), fassent l'objet d'une réelle compensation. Or ces différentes contraintes temporelles, sans concerner la majorité des aides à domicile, se traduisent effectivement par une conciliation difficile entre vie professionnelle et vie familiale pour environ 40 % des salariées prestataires et mandataires ou mixtes, contre 20 % en emploi direct (Figure 5.10).

Figure 5.10. Les horaires du métier d'aide à domicile bousculent-ils votre vie familiale ou privée ?



Note : le total au sein des salariés prestataires exclusivement n'est pas tout à fait égal à 100 car un très petit nombre de personnes (non significatif) ont répondu « ne sait pas ».

Champ : Ensemble des salariés.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

La variabilité des horaires, outre son impact sur les temps hors travail, peut donner lieu à une variabilité du temps de travail réalisé chaque mois²⁹⁹ et se traduire, selon les cas, par une variabilité de la rémunération (cf. *infra*).

2.1.2. Des rémunérations mensuelles hétérogènes

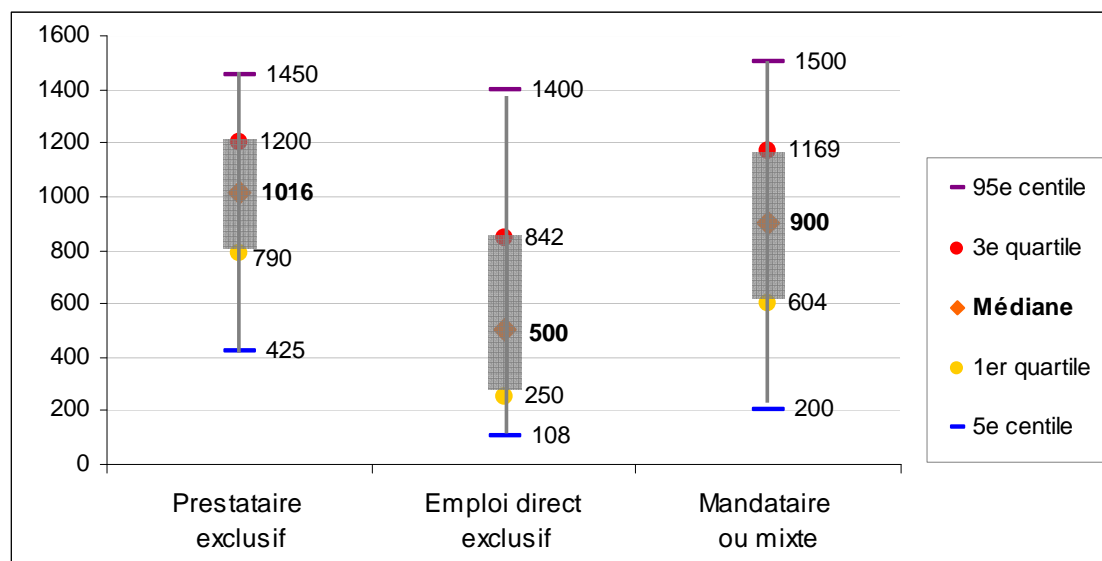
Fortement corrélée au temps de travail, la rémunération mensuelle moyenne des intervenantes à domicile pour leur seule activité d'aide à domicile est de 860 euros par mois³⁰⁰, avec des différences relativement fortes selon les modes d'exercice. La moyenne s'établit à 1000 euros pour les intervenantes travaillant uniquement sous mode prestataire, contre 900 pour les mandataires ou mixtes et 600 pour les salariées de particuliers employeurs. Au-delà de ces valeurs moyennes, la distribution des rémunérations est fortement influencée par le mode d'exercice. Les écarts autour de la médiane sont nettement plus faibles chez les salariées prestataires. L'interquartile relatif³⁰¹ est ainsi de 0,4 pour ce groupe de salariées, contre 1,2 dans l'emploi direct et 0,6 dans l'emploi mandataire. On retrouve ici un résultat qui apparaissait à partir de l'Enquête emploi : les disparités au sein des salariées de particuliers employeurs sont plus fortes, ce qui corrobore l'hypothèse formulée à partir de l'analyse des régulations professionnelles (chapitre 2).

²⁹⁹ Un tiers des intervenantes déclarent que leur temps de travail n'est pas le même tous les mois.

³⁰⁰ Cette valeur est proche du salaire mensuel net moyen de la profession des aides à domicile selon l'enquête emploi, qui s'établissait à 838 euros en 2010 (cf. Tableau 4.6 page 313).

³⁰¹ Différence entre le 3^e et le 1^{er} quartile, rapportée à la médiane.

Figure 5.11. Distribution des rémunérations mensuelles nettes* des aides à domicile selon les modes d'exercice (en euros)



* Salaire moyen des deux derniers mois comme aide à domicile

Champ : Ensemble des aides à domicile.

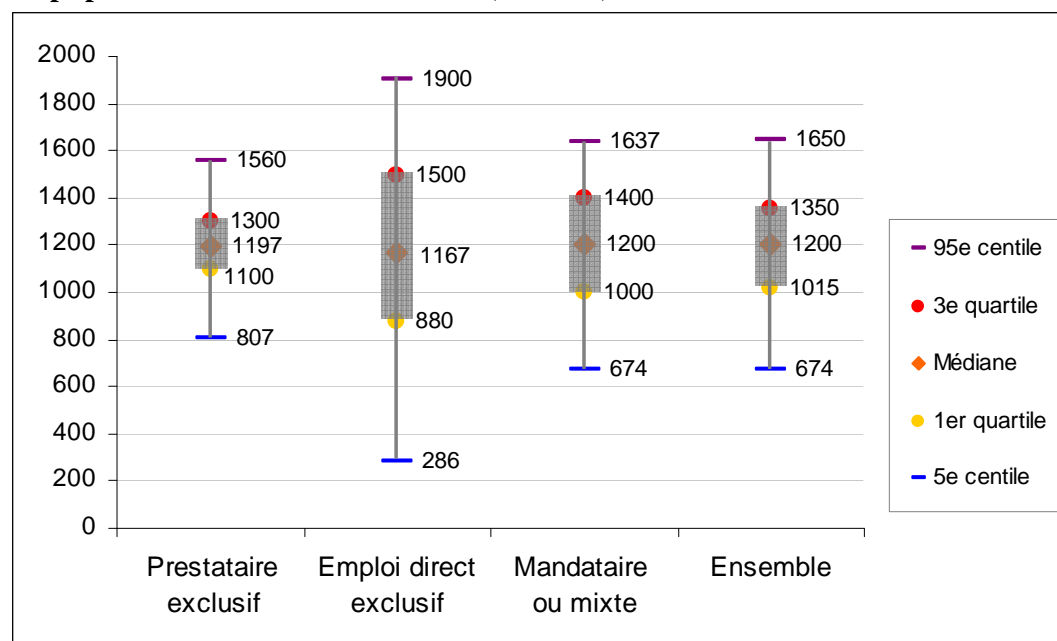
Lecture : la valeur centrale (le losange) correspond à la médiane des salaires, les rectangles correspondent à la situation de 50 % des aides à domicile (25 % de chaque côté de la médiane) et l'intervalle entre les barres correspond à la situation de 90 % des aides à domicile (45 % de chaque côté de la médiane).

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Ces disparités dans les rémunérations traduisent en grande partie des disparités en termes de temps de travail (cf. point suivant). Néanmoins, lorsqu'on isole les salariées déclarant travailler à temps complet, la dispersion reste importante chez les salariées du particulier employeur. Du côté des rémunérations les plus basses, on observe que 31 % des salariées en emploi direct déclarant travailler à temps plein dans l'aide à domicile sont rémunérées en dessous de 1000 euros nets par mois, contre 14 % chez les salariées prestataires et 24 % chez les salariées en mode mandataire ou mixte. Les 25 % les moins bien rémunérées (travaillant à temps plein) perçoivent en moyenne 920 euros en prestataire et 800 en emploi mandataire ou mixte, contre 480 euros en emploi direct (le seuil du premier quartile étant respectivement de 1100, 1000 et 880 euros). À l'inverse, du côté des rémunérations plus élevées, les 25 % les mieux rémunérées perçoivent en moyenne 1500 euros dans le prestataire et 1560 euros dans l'emploi mandataire ou mixte, contre 1820 euros en emploi direct uniquement (le seuil du troisième quartile étant respectivement de 1300, 1400 et 1500 euros) (Figure 5.12). L'interquartile relatif est alors de 0,5 dans l'emploi direct, contre respectivement 0,2 et 0,3 dans l'emploi prestataire et mandataire ou mixte. Cette forte disparité, au sein même des salariées déclarant travailler à temps complet, peut être interprétée comme le reflet de la faiblesse de l'encadrement collectif des rémunérations, qui laisse une place importante à la négociation interpersonnelle. Cette autonomie joue « à la hausse » pour un certain nombre de salariées : certaines intervenantes en emploi direct situées dans le troisième quartile s'en « sortent

mieux » que la quasi-totalité des salariées prestataires. On peut faire l'hypothèse que, au jeu de la négociation interindividuelle, elles parviennent à valoriser des caractéristiques que les salariées prestataires n'ont pas l'occasion de négocier. Ces caractéristiques peuvent être individuelles (carnet d'adresses, etc.), ou géographiques, si elles se situent dans des secteurs où les difficultés de recrutement sont plus importantes. Mais ces salaires plus élevés peuvent également refléter un nombre particulièrement élevé d'heures de travail hebdomadaires. Les salariées du troisième quartile en emploi direct ont travaillé en moyenne 53 heures dans l'aide à domicile pendant la semaine de référence, contre 35 heures pour les salariées du troisième quartile dans l'emploi prestataire et 46 heures pour l'emploi mandataire. L'organisation collective du travail dans les organisations d'aide à domicile laisse moins de place à ces disparités individuelles : les rémunérations sont beaucoup plus resserrées autour de la médiane. Elle offre moins de possibilités de multiplier les heures d'interventions ou de négocier sa rémunération individuelle. Mais elle apporte également des relations plus encadrées aux salariées plus fragilisées sur le marché du travail. Car l'autonomie de l'emploi direct joue également « à la baisse » pour un certain nombre de salariées, puisqu'un quart des salariées en emploi direct déclarant travailler à temps complet gagnent moins de 880 euros par mois.

Figure 5.12. Distribution des rémunérations mensuelles nettes* des aides à domicile travaillant à temps plein selon les modes d'exercice (en euros)



* Salaire moyen des deux derniers mois comme aide à domicile

Champ : Ensemble des aides à domicile travaillant à temps plein.

Lecture : la valeur centrale (le losange) correspond à la médiane des salaires, les rectangles correspondent à la situation de 50 % des aides à domicile (25 % de chaque côté de la médiane) et l'intervalle entre les barres correspond à la situation de 90 % des aides à domicile (45 % de chaque côté de la médiane).

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur. À partir de Marquier, 2010a.

Rémy Marquier (2010a) a montré au travers d'une régression sur ces données que, même lorsqu'on tient compte d'un certain nombre de variables qui jouent sur le niveau de salaire, telles que l'expérience professionnelle, le diplôme, le sexe ou encore le type de personnes aidées, le mode d'exercice a un impact significatif sur le niveau de salaire des intervenantes à temps plein³⁰². Celles travaillant en mode mandataire ou mixte gagnent en moyenne 5 % de moins que les salariées prestataires, et celles en emploi direct exclusif 12 % de moins. Le genre a un impact important : les hommes, qui représentent 2 % de la population étudiée, gagnent un tiers de plus que les femmes. L'expérience professionnelle joue également (une année supplémentaire en tant qu'aide à domicile augmente le salaire de 0,7 %). Concernant le type de personnes aidées, plus le nombre d'heures réalisées auprès de personnes âgées est important, plus le salaire est important. Le tableau reprenant l'ensemble des résultats de la régression est disponible en annexe³⁰³.

Il s'agit ici de la rémunération pour la seule activité d'aide à domicile. Or on a vu que les salariées en emploi direct cumulaient beaucoup plus souvent que les autres leur activité d'aide à domicile avec une autre activité : cela concerne près d'un quart d'entre elles (voir 1.4). L'enquête ne fournit pas d'indication sur la rémunération totale des intervenantes, tous emplois confondus. En revanche, on dispose d'une indication sur le revenu mensuel moyen du foyer³⁰⁴. Celui-ci, tous modes d'exercice confondus, est de 2017 euros net³⁰⁵. Si les moyennes des salariées sous mode prestataire et mandataire ou mixte sont identiques (2050 euros), celle des salariées en emploi direct exclusif est plus faible d'environ 160 euros par rapport aux deux catégories précédentes (soit 8 % de moins).

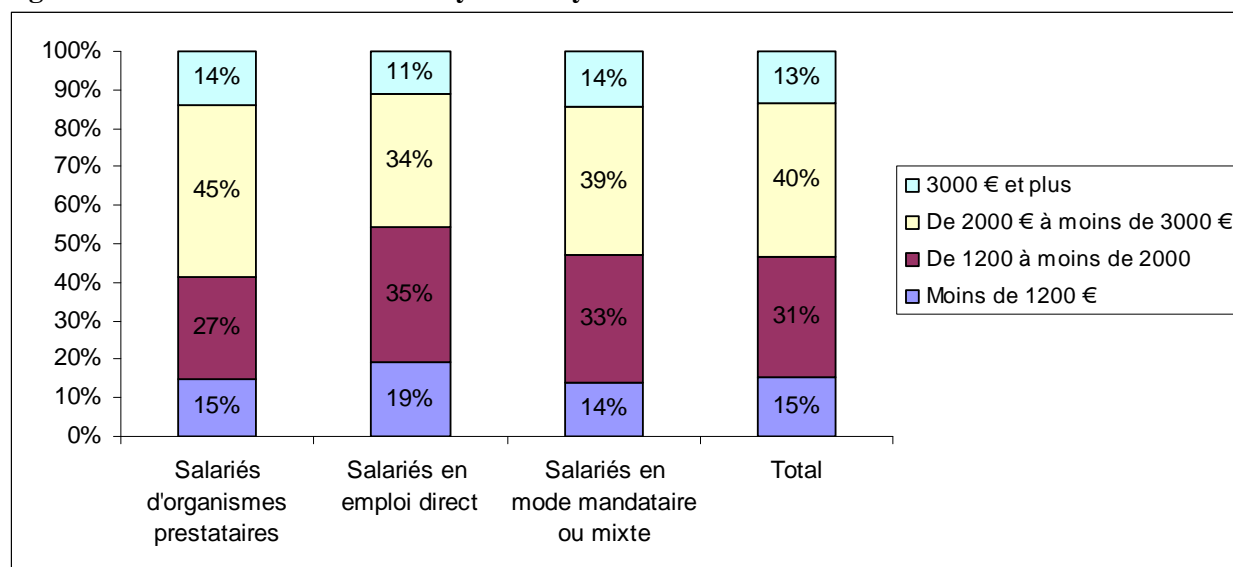
³⁰² Les variables intégrées dans la régression sont les suivantes : expérience professionnelle ; part des actes essentiels à la vie quotidienne ; sexe ; statut de l'aide à domicile comme activité principale ; diplôme en lien avec le métier ; nombre d'heures travaillées auprès de personnes âgées ; travail auprès de personnes handicapées, autres personnes fragiles, autres personnes ; mode d'emploi ; existence de CDI parmi les contrats ; travail les jours fériés.

³⁰³ Annexe 13, page 488.

³⁰⁴ C'est-à-dire le montant de l'ensemble des revenus nets mensuels du foyer en moyenne, y compris les éventuelles allocations ou aides. Le revenu du conjoint est compris dans ce montant le cas échéant.

³⁰⁵ Les revenus moyens sont calculés uniquement sur la base des personnes ayant accepté de fournir un montant exact (et non au sein d'une tranche) de leurs revenus, soit 82 % des intervenantes.

Figure 5.13. Revenu mensuel net moyen du foyer* selon le mode d'exercice



*y compris éventuelles allocations ou aides.

Champ : Ensemble des salariés ayant répondu à la question, soit 93 % des intervenants (taux de non-réponse identique au sein des prestataires, des salariés en emploi direct et des salariés en mandataire ou mixte).

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Ces écarts dans les revenus du foyer peuvent être dus à la composition du foyer. Nous croisons donc cette variable avec le fait de vivre en couple (avec ou sans enfants). De manière générale, les personnes vivant en couple déclarent un revenu mensuel du foyer supérieur à celles vivant seules. Les salariées vivant en couple, avec ou sans enfant(s)³⁰⁶, déclarent des revenus moindres lorsque l'intervenante travaille en emploi direct uniquement. C'est également le cas pour les salariées vivant seules avec un ou des enfant(s). En revanche, les salariées vivant seules et sans enfants déclarent des revenus plus importants lorsqu'elles sont en mode mandataire ou mixte et en emploi direct uniquement, par rapport aux salariées d'organismes prestataires.

Tableau 5.11. Revenus mensuels nets moyens du foyer, en fonction du mode d'exercice de l'intervenant et de sa situation familiale

	En couple		Célibataire		Toutes sit. familiales confondues
	Sans enfant	Avec enfant(s)	Sans enfant	Avec enfant(s)	
Salariés d'organismes prestataires	2 460	2 429	1 158	1 308	2 056
Salariés en emploi direct	2 020	2 251	1 256	1 255	1 898
Salariés en mode mandataire ou mixte	2 244	2 416	1 319	1 275	2 052
Tous modes confondus	2 272	2 380	1 238	1 285	2 017

Champ : ensemble des salariés ayant fourni leurs revenus exacts (et non une tranche), soit 82 % des intervenants (83 % des prestataires, 83 % des salariés en emploi direct et 80 % des salariés en mandataire ou mixte).

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

³⁰⁶ Il s'agit des enfants à charge, c'est-à-dire dont la personne s'occupe ou prend en charge financièrement, qu'ils résident ou non dans le foyer (cette précision était incluse dans la question).

2.1.3. Au-delà des salaires, leur stabilité

C'est une caractéristique de ce secteur d'activité : les salaires ne sont pas forcément stables. Cette variabilité des salaires peut rapprocher cette catégorie des intermittents du spectacle, dont le lien à l'insécurité dans l'emploi a déjà été largement étudié (Corsani et Lazzarato, 2008). Sans être des prototypes du « travailleur par projet »³⁰⁷ (Gazier, 2003), ils en subissent une grande partie des contraintes et pénibilités.

La stabilité du salaire est donc un composant substantiel du sentiment de sécurité dans l'emploi. Or, pour près de la moitié des intervenantes, quand une personne aidée est hospitalisée, placée en institut, ou décède, ceci engendre une baisse (temporaire ou sur plusieurs mois) de leurs revenus. Les salariées de particuliers employeurs sont particulièrement confrontées à ces fluctuations salariales : pour la moitié d'entre elles, la « perte » d'une personne aidée entraîne une baisse de rémunération, et pour un tiers d'entre elles, cette baisse se ressent sur plusieurs mois. Le mode prestataire, par le biais de la modulation des temps de travail³⁰⁸, permet d'éviter la baisse de salaire pour 60 % des salariées. Cela s'inscrit dans la construction progressive de la profession d'aide à domicile et des dispositifs permettant de gérer et d'organiser collectivement l'activité, par nature variable. En 2008, les trois quarts des salariées prestataires déclarent ainsi percevoir la même rémunération tous les mois. Pour autant, le mode prestataire ne protège pas complètement de ces aléas : un tiers d'entre elles subissent une baisse de salaire lorsqu'une personne âgée arrête de faire appel à l'organisation d'aide à domicile, un quart déclarent ne pas percevoir le même salaire tous les mois, parmi lesquelles environ la moitié déclarent avoir néanmoins une rémunération minimale garantie chaque mois.

³⁰⁷ Qui ne vivent que dans des transitions selon Bernard Gazier.

³⁰⁸ Encadrée depuis 1997 (accord de branche du 31 octobre 1997 relatif à l'organisation du travail, complété en 2006 par l'accord de branche sur les temps modulés).

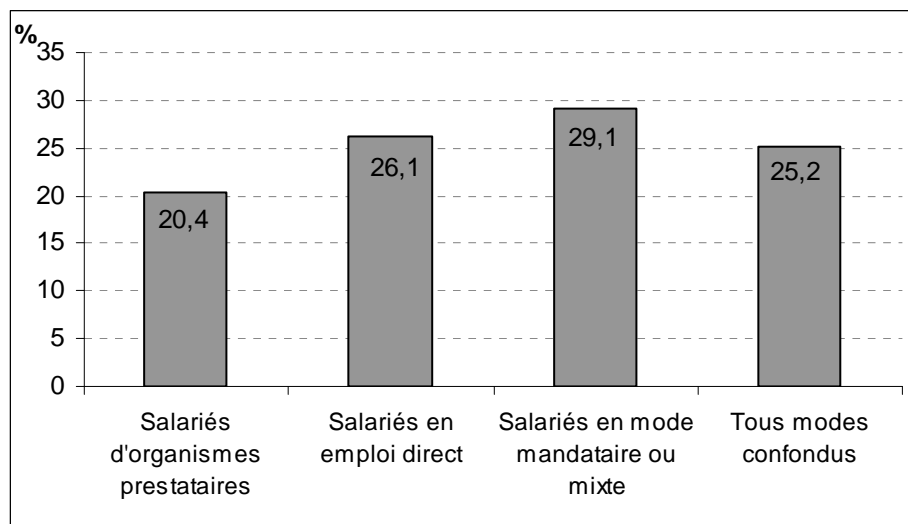
Tableau 5.12. Impact de la variabilité de l'activité d'aide à domicile sur les revenus

	Mode prestataire exclusif	Emploi direct exclusif	Mode mandataire ou mixte	Ensemble
En général, quand une personne que vous aidez est hospitalisée ou placée en institut ou qu'elle décède, est-ce que cela a des conséquences sur vos revenus ? (En %)				
Oui, une baisse de salaire sur plusieurs mois	13,1	32,2	23,6	21,7
Oui, une baisse de salaire temporaire mais je retrouve ou on me trouve rapidement une nouvelle personne à aider	20,8	18,5	33,5	25,3
Non, je retrouve ou on me trouve immédiatement une autre personne à aider	27,4	4,0	14,0	16,6
Non, mon service (ou mon assurance, ma mairie, etc.) maintient mon salaire à l'identique	30,4	4,1	18,0	19,3
Non, mon service (ou mon assurance, ma mairie, etc.) maintient mon salaire à l'identique, mais on me demande en contrepartie d'effectuer d'autres tâches qui ne correspondent pas à mon métier	2,5	n.s.	1,9	1,8
Cela ne m'est encore jamais arrivé	5,6	39,5	8,2	14,6
Ne sait pas	n.s.	1,1	0,7	0,7

Champ : Ensemble. Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Au total, un quart des intervenantes estiment que leurs revenus varient beaucoup d'un mois sur l'autre, les salariées en mode mandataire ou mixte étant particulièrement touchées.

Figure 5.14. Part des intervenants déclarant que leurs revenus varient beaucoup d'un mois sur l'autre (en %)



Champ : Ensemble. Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

2.2. Le rapport au travail : pénibilités physiques, psychologiques, et ressources dans le travail³⁰⁹

L'enquête IAD comporte un grand nombre de variables permettant de décrypter finement les différentes pénibilités auxquelles sont confrontées les salariées dans l'exercice de leur travail. Les pénibilités physiques sont abordées au travers de questions relatives à la position debout prolongée, au port de charges lourdes, aux postures inconfortables et aux mouvements douloureux. Elles sont complétées par des questions portant sur l'environnement de travail (lieux de travail inadaptés et/ou sales ou insalubres, présence d'animaux domestiques...). Les difficultés psychologiques sont observées au travers des tensions pouvant émerger avec les personnes aidées, leur entourage, ou avec d'autres professionnels intervenant chez elles. Ces tensions peuvent émerger suite à des difficultés liées à des demandes d'actes ne relevant pas de l'aide à domicile, ou qui ont évolué suite à un changement dans l'état de santé de la personne aidée. Cela peut conduire les aides à domicile à prendre des responsabilités qu'elles ne devraient pas assumer, ce qui est également un élément présent dans l'enquête. La survenue d'agressions verbales ou physiques, ou de comportements déplacés, est abordée. En outre, l'enquête inclut le « questionnaire de Karasek » permettant d'évaluer le risque d'épuisement professionnel. Ces différentes difficultés, physiques et psychologiques, sont en partie influencées par le type de personnes aidées et des pathologies dont elles sont atteintes : des éléments portent sur l'état des personnes aidées (atteintes de détérioration intellectuelle, de détérioration physique, en fin de vie), ainsi que sur le degré de pénibilité qui leur est associé par les intervenantes.

Comme pour le rapport à l'emploi, nous avons réalisé une première analyse exploratoire afin de dégager de premières tendances, qui seront affinées dans la suite de cette partie. Cette analyse a été menée à partir de deux ACM, l'une portant sur les pénibilités d'ordre physique et liées à l'environnement de travail, l'autre portant sur les pénibilités d'ordre psychologiques et sur les risques d'épuisement professionnel. Elles sont présentées en annexe³¹⁰. Qu'il s'agisse des pénibilités physiques ou psychologiques, ces analyses exploratoires montrent que *les différentes pénibilités ont tendance à se cumuler*. La première ACM oppose d'un côté les salariées confrontées à plusieurs types de pénibilités physiques (travail fatigant, mouvements douloureux, lieux inadaptés et/ou sales...) à celles qui en déclarent très peu, voire aucune. De même, notre seconde ACM oppose les intervenantes confrontées à plusieurs pénibilités d'ordre psychologique

³⁰⁹ Cette section reprend en partie le rapport réalisé par l'ORSEU pour la Drees auquel l'auteur a participé (Messaoudi *et al.*, 2012). Nous n'en reprenons ici que certains éléments et renvoyons à la publication complète pour plus de précisions.

³¹⁰ Annexe 11 (page 484) et Annexe 12 (page 486).

(tensions avec la personne âgée ou son entourage, comportements agressifs ou déplacés...) aux autres. À nouveau, le mode d'exercice est déterminant, associé au diplôme, au nombre de personnes aidées et au type de tâches réalisées. Dans les deux ACM, les pénibilités les plus fortes sont corrélées au nombre élevé de personnes aidées, au diplôme (DEAVS), lui-même associé à la désignation du métier comme auxiliaire de vie sociale. Le mode prestataire, dont on a vu qu'il se caractérisait par une plus grande part de salariées diplômées et par un nombre important de personnes aidées par intervenantes, ressort également du côté des fortes pénibilités. À l'inverse, les salariées en emploi direct déclarent moins de pénibilités. Cette moindre pénibilité est également associée au faible nombre de personnes aidées, à l'absence de diplôme du domaine sanitaire et social, ainsi qu'au métier déclaré d'aide ménagère. Le type de tâches réalisées, fortement corrélé à ces différentes variables, ressort également ici, l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne étant associée à plus de pénibilité.

Ce traitement statistique d'ordre exploratoire est maintenant mobilisé pour consolider l'analyse de l'hétérogénéité de la catégorie « aides à domicile ».

2.2.1. Évaluer les pénibilités dans l'aide à domicile

Comme évoqué au chapitre précédent, un premier type de pénibilité du métier d'aide à domicile est physique. Dans l'enquête IAD, la quasi-totalité des intervenantes déclare rester longtemps debout. Une intervenante sur deux estime que son travail est souvent ou toujours fatigant. Les deux-tiers effectuent des manipulations (lever, coucher, transfert du lit au fauteuil) des personnes aidées et la même proportion déclare faire des efforts physiques, porter des charges lourdes, adopter des postures inconfortables. Du côté de l'environnement du travail, la moitié des intervenantes pointent l'insalubrité, l'exiguïté ou l'inadaptation des lieux de travail. Ces situations sont néanmoins jugées plus ou moins contraignantes par les salariées. Un indicateur mixant d'un côté les contraintes objectivées par les salariées et de l'autre la pénibilité associée de façon subjective à chaque contrainte, a été construit de manière à synthétiser les pénibilités ressenties par un score compris entre 0 et 100 (Encadré 5.5). En moyenne, l'indicateur global est de 43,3 sur 100. Trois catégories (niveau faible, moyen et élevé de pénibilité) sont ensuite distinguées en fonction de l'écart entre leur indicateur global et l'indicateur global moyen. Chacune regroupe environ un tiers des salariées.

Encadré 5.5. L'indicateur de pénibilité ressentie

L'indicateur synthétique des pénibilités est construit sur la base de neuf questions relatives aux contraintes du travail d'aide à domicile (Tableau). Pour chacune de ces contraintes, le salarié associe un niveau de pénibilité ressentie : très pénible, plutôt pénible, peu pénible, pas du tout pénible et non concerné (le salarié n'est pas confronté à la contrainte). Ces niveaux de pénibilité sont recodés en attribuant à chacun un score de 0 à 4 (Très pénible : 4, Plutôt pénible : 3, Peu pénible : 2, Pas du tout pénible : 1, Non concerné : 0).

Les questions constitutives de l'indicateur de pénibilité

Dimensions de la pénibilité	Questions (contraintes)	Réponses (niveaux de pénibilité)				
	Score de l'indicateur	4	3	2	1	0
Pénibilité liée au travail exercé (nature de l'activité)	Dans votre travail, vous arrive-t-il de rester longtemps debout ?					
	Dans votre travail, vous arrive-t-il d'avoir à lever, coucher, transférer du lit au fauteuil des personnes ?					
	Dans votre travail, vous arrive-t-il de faire des efforts physiques, de porter des charges lourdes, d'adopter des postures inconfortables ?					
Pénibilité liée à l'environnement de travail (lieux de travail)	Vous arrive-t-il d'avoir à travailler dans des lieux sales ou insalubres ?					
	Vous arrive-t-il d'avoir à travailler dans des pièces étroites, encombrées, des lieux vétustes, avec des escaliers difficiles ou avec des équipements non adaptés à l'état de santé des personnes que vous aidez ?					
	Vous arrive-t-il d'avoir à travailler en présence d'animaux domestiques ?					
Pénibilité liée à l'état de santé de la personne aidée	Vous arrive-t-il d'aider des personnes atteintes de détérioration intellectuelle/mentale (désorientées, maladie d'Alzheimer...) ?					
	Vous arrive-t-il d'aider des personnes atteintes de détérioration physique (maladies, handicap, incontinence, etc.) ?					
	Vous arrive-t-il d'aider des personnes en fin de vie ?					

Le score global de l'indicateur est compris entre 0 et 36. Pour faciliter la lecture, l'indicateur est transformé en base 100. Un score élevé correspond à un niveau de pénibilité important. Une situation extrême est celle où le salarié est confronté à toutes les contraintes et déclare qu'elles sont très pénibles. La valeur de l'indicateur dans ce cas de figure est de 100.

Classification de l'indicateur de pénibilité

L'indicateur de pénibilité est décomposé en trois classes :

1. Niveau faible : scores inférieurs à la moyenne – la moitié de l'écart type
2. Niveau moyen : scores compris entre la moyenne – la moitié de l'écart type et la moyenne + la moitié de l'écart type
3. Niveau élevé : scores supérieurs à la moyenne + la moitié de l'écart type

Sur l'échelle de l'indicateur (0 à 100), le niveau faible correspond aux scores inférieurs à 31,9 ; le niveau moyen aux scores compris entre 31,9 et 54,7 et le niveau élevé aux scores supérieurs à 54,7.

Source : Messaoudi *et al.*, 2012 : 11.

Comme l'avait montré notre analyse exploratoire par ACM, le mode d'exercice apparaît à nouveau comme clivant. 46 % des salariées en prestataire sont classées dans la catégorie de pénibilité élevée, contre 39 % sous mode mandataire ou mixte, et seulement 8 % des salariées en emploi direct, qui se situent à 70 % dans la catégorie de pénibilité faible. L'indicateur global de pénibilité du travail est ainsi deux fois plus élevé pour les salariées en prestataire que pour les salariées en mode direct (51,3 contre 25,4).

Tableau 5.13. Indicateurs de pénibilité par mode d'intervention

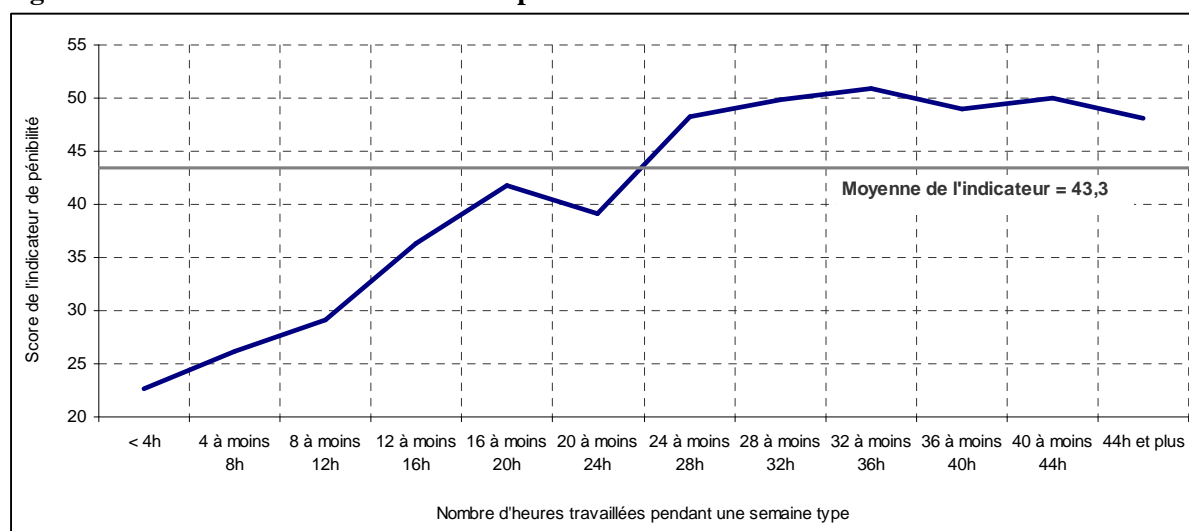
	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou Mixte	Ensemble
Indicateur de pénibilité (note sur 100)				
Pénibilité liée à la nature du travail	18,2	12,6	17,1	16,5
Pénibilité liée à l'environnement de travail	18,5	5,1	14,7	13,9
Pénibilité liée à l'état de santé de la personne aidée	14,6	7,7	14,7	13
Indicateur global de pénibilité	51,3	25,4	46,5	43,3
Classification de l'indicateur en % des salariés				
Pénibilité faible	19,4	70,1	27,1	34,3
Pénibilité moyenne	34,3	21,8	33,8	31,2
Pénibilité élevée	46,4	8,1	39,0	34,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Lecture : le score global de l'indicateur de pénibilité dans le mode prestataire est de 51,3 sur 100. 19,4 % des salariés en mode prestataire connaissent un niveau faible de pénibilité.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. In Messaoudi *et al.*, 2012.

Ce résultat doit être relié au temps de travail réalisé dans l'aide à domicile. On l'a vu, aux modes d'exercice correspondent en tendance des profils différents d'aides à domicile. Les temps de travail des salariées du particulier employeur sont nettement plus faibles que dans l'emploi prestataire, le nombre de personnes aidées est moindre et les tâches réalisées moins portées sur l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne. Or le niveau de pénibilité augmente régulièrement avec le temps de travail (Figure 5.15).

Figure 5.15. Évolution de l'indicateur de pénibilité en fonction du nombre d'heures d'intervention



Champ : Champ : aides à domicile ayant travaillé le mois précédant l'enquête.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. In Messaoudi *et al.*, 2012.

La pénibilité du travail est ressentie avec plus d'intensité par les salariées les plus jeunes, les plus anciennes dans le métier, les intervenantes diplômées, les salariées à temps plein et celles dont le revenu est plus important. Hormis pour l'ancienneté dans le métier, ces caractéristiques

sont interdépendantes. Une analyse par régression logistique permet de mettre en avant les principaux facteurs de la pénibilité : la multiplication du nombre de personnes aidées, la plus grande part d'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne, mais aussi le fait de détenir un diplôme du champ sanitaire et social et l'ancienneté ont tendance à augmenter la probabilité de ressentir une pénibilité élevée³¹¹. Surtout, même en contrôlant ces différentes variables, le mode d'exercice est toujours fortement corrélé à la pénibilité : les salariées en mode prestataire exclusivement ont 4,35 fois plus de chances de ressentir une pénibilité élevée que les salariées en mode direct exclusivement – les salariées en mode mandataire ou mixte, 3,86 fois plus. Nos résultats rejoignent ceux d'un certain nombre de recherches qualitatives, qui montrent par exemple que « dans certains cas, les salariées identifiées comme qualifiées pour l'intervention auprès de publics fragiles sont exclues des interventions "plus simples", cumulant ainsi les cas perçus comme les plus "lourds", et comme tels éventuellement porteurs de risques plus importants pour leur santé » (Dussuet, 2007 : 7).

2.2.2. La relation d'aide entre épanouissement et tensions

Interrogées sur les aspects positifs de leur métier, les aides à domicile placent l'aspect relationnel très largement en tête : 8 salariées sur 10 évoquent cet aspect³¹². Suit de près le sentiment d'utilité du travail réalisé, cité par plus des deux tiers des salariées³¹³. Néanmoins, la relation d'aide est également source de tensions.

Les salariées en mode prestataire sont celles qui évoquent le plus ces difficultés. 60 % d'entre elles déclarent vivre des situations de tensions avec les personnes aidées, et 35 % avec leur entourage, ce qui est deux fois plus élevé qu'en emploi direct. Comment expliquer une telle différence ? Plusieurs éléments ressortent des enquêtes qualitatives. Un élément clé se trouve dans la définition du service et du travail de l'aide à domicile. Annie Dussuet (2005) montre que dans l'aide à domicile associative, la définition du service relève d'une codéfinition par le professionnel et la structure d'une part et par la personne aidée, éventuellement son entourage, d'autre part. Cette particularité fait de l'aide à domicile un modèle intermédiaire entre le modèle hospitalier où la définition du service est prescrite par le professionnel et le modèle domestique où le service est défini par le bénéficiaire du service. L'organisation prestataire participe donc à la définition des tâches qui seront dévolues à l'aide à domicile et donne des consignes à l'aide à

³¹¹ Le tableau est repris en annexe (Annexe 14, page 489).

³¹² 83 % des salariées sous mode prestataire, 82 % en mode mandataire et mixte et 65 % en mode direct. Cf. en annexe le tableau complet des réponses à cette question (Annexe 16, page 491).

³¹³ 75 % des salariées sous mode prestataire, 67 % en mode mandataire et mixte et 60 % en mode direct. Cf. en annexe le tableau complet des réponses à cette question (Annexe 16, page 491).

domicile. Or les souhaits de la personne aidée quant aux tâches à réaliser peuvent être différents. L'aide à domicile doit alors gérer ces injonctions contradictoires. La tendance à la rationalisation des prestations à l'œuvre dans un certain nombre d'associations peut en outre participer à exacerber ces tensions.

Tableau 5.14. Situations de tension dans la relation d'aide à domicile (en %)

	Prestataire exclu- sivement	Direct exclusi- vement	Manda- taire ou Mixte	Ensem- ble
Part des intervenants déclarant vivre (parfois, souvent ou toujours), dans leur travail d'aide à domicile, des situations de tensions avec... :				
... les personnes aidées	59	35	54	51
... l'entourage des personnes aidées	35	15	31	29
... d'autres professionnels	14	7	11	11
... des collègues	13	sans objet	13	10
... des supérieurs	17	sans objet	14	12
Part des intervenants ayant rencontré des difficultés dans leur travail :				
... suite à une demande ne relevant pas du rôle de l'aide à domicile ³¹⁴	49	25	48	43
... suite à une demande qu'ils ne voulaient pas effectuer ³¹⁵	46	19	38	36
... suite à un changement d'état de santé d'une personne aidée (et à un nouveau besoin d'aide)	53	32	53	48
<i>Au moins une de ces difficultés</i>	<i>73</i>	<i>45</i>	<i>71</i>	<i>66</i>
Part des intervenants déclarant avoir déjà été (parfois ou souvent), dans le cadre de leur travail d'aide à domicile... :				
... agressés verbalement	51	22	45	42
... agressés physiquement	15	8	15	13
... exposés à un comportement ou à des paroles déplacées	48	17	43	38
Part des intervenants déclarant qu'il leur arrive :				
... d'assumer des responsabilités qu'ils ne devraient pas assumer (parfois, souvent ou toujours)	63	58	68	63
... d'être obligé de se débrouiller tout seul dans des situations difficiles (parfois, souvent ou toujours)	78	59	77	73
... de prendre sur leur temps personnel pour aider une personne (souvent ou très souvent)	19	42	34	30

Lecture : 51 % des intervenants déclarent vivre (parfois, souvent ou toujours), dans leur travail d'aide à domicile, des situations de tensions avec les personnes aidées.

Champ : ensemble.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

La présence d'une structure prestataire permet ainsi de définir plus précisément et plus explicitement les contours et les limites de la mission de l'aide à domicile. Cela fait d'ailleurs partie de la professionnalité mise en avant par un certain nombre d'acteurs de l'aide à domicile (Ribault, 2008), et peut caractériser des engagements différenciés dans le travail. Christelle Avril a montré que les salariées qui n'ont pas l'intention de travailler longtemps dans le secteur pouvaient accepter davantage de prendre en charge des tâches ne relevant pas des missions de

³¹⁴ La question précisait : soins, médicaments ou des tâches ménagères non courantes par exemple.

³¹⁵ La question précisait : par exemple faire du gros nettoyage, laver le gros linge sale, ramasser les défécations.

l'aide à domicile, parce qu'elles cherchent moins à se protéger que les intervenantes qui s'inscrivent à long terme dans la profession (Avril, 2003b, 2006). Mais refuser de réaliser certaines tâches engendre des tensions. Les intervenantes prestataires, et dans une certaine mesure mandataires, sont ainsi également celles qui déclarent le plus connaître des difficultés suite à des demandes ne relevant pas du rôle de l'aide à domicile ou qu'elles ne veulent pas faire. Outre leur fréquence, la façon de résoudre ces difficultés diffère également selon le mode d'exercice. Si dans les différents modes d'exercice, on retrouve environ un tiers des intervenantes qui en parlent avec la personne aidée et 40 % avec son entourage, les salariées d'organisation se démarquent par la possibilité d'en référer au sein de leur structure : 85 % des salariées prestataires en ont parlé à un responsable (63 % en mandataire ou mixte) et 17 % à un collègue (16 % en mandataire ou mixte). Les salariées de particulier employeur sont en revanche deux fois plus nombreuses à effectuer les tâches supplémentaires demandées (42 % contre 20 % en prestataire et 30 % en mandataire ou mixte), mais aussi à déclarer ne pas avoir modifié leurs interventions (11 % contre environ la moitié dans les autres modes)³¹⁶.

Le cadre de l'intervention d'aide à domicile semble ainsi plus flexible dans l'emploi direct au niveau des tâches réalisées, mais aussi du temps d'intervention. Le rapport au temps est différent selon les modes d'exercice. De nombreux témoignages sur les temps « bénévoles » montrent que les intervenantes restent parfois (ou souvent) un peu plus longtemps chez la personne aidée (parce qu'elle a eu un souci en dernière minute ou encore parce qu'elle a besoin de discuter) sans être toujours rémunérées pour ce temps supplémentaire (Le Dantec, 2009). L'enquête montre que les intervenantes en emploi direct déclarent beaucoup plus souvent prendre sur leur temps personnel pour aider une personne (parce qu'elles n'ont pas assez de temps sur leurs heures de travail, parce que la personne aidée les a sollicitées, ou encore parce qu'elles sont soucieuses de son état)³¹⁷. On retrouve ici la tension entre modèle hospitalier et modèle domestique, les salariées du particulier employeur tendant à se rapprocher du second. Dans ce modèle, la frontière entre travail salarié et bénévolat est plus floue. Les dimensions affectives prennent plus de place et sont davantage considérées comme légitimes, voire comme faisant partie de la qualité du service (Ribault, 2008). Si cette dimension a tendance à augmenter le temps de travail non rémunéré chez les personnes aidées, elle apporte aussi une souplesse dans l'organisation du travail et évite le minutage rigoureux des interventions qu'ont tendance à mettre en place les organisations prestataires ou mandataires. Celui-ci est difficilement compatible avec

³¹⁶ Voir tableau en annexe (Annexe 15, page 490).

³¹⁷ 42 % des intervenantes en emploi direct déclarent effectuer toujours ou souvent des heures bénévoles auprès des personnes qu'elles aident, contre 19 % des salariées prestataires et 34 % des salariées en mode mandataire ou mixte.

les aléas et les imprévus inhérents à l'activité de l'aide à domicile (INRS, 2005a) et peut engendrer une pression temporelle et un sentiment de manquer de temps pour bien faire son travail, lorsque celui-ci nécessite de passer du temps pour dialoguer avec la personne aidée, ou pour « faire avec » elle afin de préserver son autonomie plutôt que « faire à sa place » (Dussuet et Noguès, 2009). Cela renvoie à des problématiques rencontrées de manière plus générale par les travailleurs : le temps de travail « visiblement productif » n'est qu'une composante du temps travail, auquel il faut ajouter le temps passé, à résoudre des problèmes, à communiquer, à apprendre, qui est particulièrement important dans les services (Gollac et Volkoff, 2000 : 78). Le déni de ce temps total est source d'intensification du travail et de stress pour le salarié.

Au-delà des tâches à réaliser, la délimitation des responsabilités que peuvent prendre les aides à domicile fait l'objet de glissements importants. Quel que soit le mode d'intervention, environ les deux tiers des intervenantes déclarent prendre des responsabilités qu'elles ne devraient pas prendre. De nombreuses études ont montré que les aides à domicile, œuvrant seules chez les personnes fragilisées, avaient à assumer des responsabilités d'autant plus importantes qu'elles touchent à l'état de santé, voire à la vie même des personnes aidées. En premier lieu, l'aide à domicile assume un rôle de veille sur l'état de santé de la personne aidée (Dussuet, 2007, 2011), afin de détecter tout signe de malaise ou de détérioration de son état. Il s'agit d'un véritable travail d'« écoute », où toute l'attention de l'aide à domicile est convoquée (INRS, 2005a). Cette veille est associée, de fait, à des prises de décisions quotidiennes, dont l'intervenante sait l'importance potentielle des répercussions. Elle doit ainsi juger du degré d'urgence de la situation et décider si elle doit alerter sa hiérarchie (lorsqu'elle travaille au sein d'une organisation), la famille ou le médecin. « Les aides à domicile doivent prendre en permanence des micro-décisions, dans le temps de l'interaction, ces décisions pouvant parfois avoir des effets très importants dans de nombreux domaines : sur la santé de la personne âgée ("si je ne le fais pas hospitaliser, il peut lui arriver quelque chose de grave, je ne peux pas prendre le risque"), sur les relations avec la famille ("il faut appeler d'abord les enfants pour ne pas les froisser"...), sur l'émotivité de l'aide à domicile ou le confort de la personne âgée ("dois-je la laisser souffrir ou lui administrer un médicament non prescrit ?")... Toutes ces difficultés doivent être prises en charge au quotidien par les aides elles-mêmes, le recours à la structure ne constituant qu'une solution de dernière extrémité, quand la situation devient difficilement supportable » (Nicot et Yahiaoui, 2002 : 68).

Or, elles prennent ces décisions dans un contexte de travail isolé, où elles se trouvent seules avec la personne aidée, et seules pour évaluer, au moins dans un premier temps, le degré

d'urgence de la situation. Ainsi, la majorité des intervenantes déclarent être obligées de se débrouiller seules dans des situations difficiles (Tableau 5.14, page 384). L'organisation peut alors apporter un appui aux intervenantes dans des situations critiques. Paradoxalement, les salariées travaillant en mode prestataire et mandataire ou mixte semblent plus isolées dans ces situations : près de 8 intervenantes sur 10 déclarent se débrouiller parfois, souvent ou toujours seules, contre 6 sur 10 dans l'emploi prestataire.

Enfin, les salariées d'organisations, prestataires ou mandataires, sont aussi les plus exposées au risque d'agression : « contrairement aux représentations communes, le cercle domestique n'est pas toujours un havre de tranquillité » (Dussuet et Noguès, 2009 : 35). La moitié environ déclare avoir déjà été agressée verbalement et 15 % physiquement. Un peu moins de la moitié a subi un comportement ou des paroles déplacées. Ceci peut s'expliquer, au moins en partie, par la prise en charge plus fréquente de cas « lourds », certaines pathologies pouvant entraîner des formes d'agressivité.

2.2.3. Le risque d'épuisement professionnel chez les intervenantes à domicile

Le risque d'épuisement professionnel des aides à domicile peut être approché dans l'enquête par le modèle de Karasek, qui repose sur la notion d'équilibre entre deux dimensions du travail : d'un côté, la demande psychologique ou l'exigence au travail (quantité de travail, contraintes temporelles, etc.), de l'autre la latitude décisionnelle ou le contrôle sur son travail (possibilité de prendre des décisions, d'avoir les moyens pour réaliser son travail, etc.). Une situation de travail marquée par un déséquilibre entre des exigences élevées et une faible latitude décisionnelle expose les salariés à un risque de stress et à plus long terme à des troubles de santé ou à des troubles musculo-squelettiques (salariés dits « tendus »). L'existence d'un soutien social (collègues, encadrement) peut néanmoins réduire ce déséquilibre. Les salariés « actifs » ont également une demande psychologique importante, mais disposent d'une latitude décisionnelle jugée suffisante pour y faire face. Deux cas de figure se présentent pour les travailleurs dont la demande psychologique est faible. Soit leur latitude décisionnelle est également faible : ils sont alors désignés comme « passifs ». Soit leur latitude décisionnelle est importante, et sont qualifiés de « détendus ».

La latitude décisionnelle et la demande psychologique sont évaluées par le biais de scores obtenus au travers d'un ensemble de questions (Encadré 5.6). Les scores individuels sont ensuite comparés aux médianes, calculées sur l'ensemble des salariés étudiés, des scores de la demande psychologique d'une part, et de la latitude décisionnelle d'autre part. Cela aboutit à la définition

de quatre cadrans (actifs, passifs, tendus, détendus). Le modèle de Karasek est donc relatif : on compare la situation des salariés par rapport à la médiane du groupe étudié.

Encadré 5.6. Le questionnaire de Karasek et le calcul des scores

Le questionnaire de Karasek évalue deux dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique et la latitude décisionnelle. Il comporte 18 questions : neuf pour la demande psychologique et neuf pour la latitude décisionnelle. Les réponses proposées sont : « Pas du tout d'accord, Pas d'accord, D'accord, Tout à fait d'accord », ce qui permet de les coter de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des deux dimensions. On calcule ensuite la valeur de la médiane de chacun des scores, c'est-à-dire la valeur qui partage l'ensemble de la population enquêtée en deux parties égales : la moitié des salariés se situe au-dessus de ce score, et l'autre moitié en-dessous.

L'axe « Demande psychologique » regroupe trois sous-axes :

Quantité - rapidité

- Q10 - Mon travail me demande de travailler très vite
- Q12 - On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive
- Q13 - Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail

Complexité - intensité

- Q14 - Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes
- Q11 - Mon travail me demande de travailler intensément
- Q15 - Mon travail demande de longues périodes de concentration intense

Morcellement, prévisibilité

- Q16 - Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard
- Q17 - Mon travail est très bousculé
- Q18 - Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail

Le score de demande psychologique est donné par la formule :

$$Q10 + Q11 + Q12 + (5-Q13) + Q14 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18$$

L'axe « latitude décisionnelle » regroupe trois sous-axes :

Latitude ou marges de manœuvre

- Q4 - Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même
- Q6 - Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail
- Q8 - J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail

Utilisation actuelle des compétences

- Q2 - Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives
- Q5 - Mon travail demande un haut niveau de compétence
- Q7 - Dans mon travail, j'ai des activités variées

Développement des compétences

- Q1 - Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles
- Q3 - Mon travail me demande d'être créatif
- Q9 - J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles

Le score de latitude décisionnelle est donné par la formule :

$$4*Q4 + 4*(5-Q6) + 4*(Q8) + 2*(5-Q2) + 2*(Q5) + 2*(Q7) + 2*(Q1) + 2*(Q3) + 2*(Q9)$$

Le « Job strain » ou « tension au travail » est la combinaison faible latitude / forte demande. Dans l'enquête, si le score de demande psychologique est supérieur à 19 et le score de latitude décisionnelle inférieur à 68 (médianes de l'échantillon), le salarié est dans le cadran « tendu », et donc considéré en situation de risque d'épuisement professionnel.

Source : Guignon *et al.*, 2008.

La présence du questionnaire de Karasek dans l'enquête IAD combine ainsi l'avantage de fournir des données comparables au reste du salariat et d'offrir la possibilité d'affiner, au sein de l'aide à domicile, la diversité des situations – et notamment entre les modes de prestation. Pour ce faire, on calcule les médianes des scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle au sein de la population des aides à domicile. Ce sont par rapport à ces médianes que sont situées les aides à domicile (Tableau 5.15).

Tableau 5.15. Classification des salariés par comparaison avec les médianes de l'enquête IAD³²⁰
(en %)

	Demande psychologique	Latitude décisionnelle	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Ensemble
Actifs	+	+	34,0	13,8	27,6	26,7
Détendus	–	+	15,9	23,1	17,6	18,3
Passifs	–	–	13,6	42,7	20,5	23,1
Tendus	+	–	36,5	20,5	34,3	31,9
Total			100,0	100,0	100,0	100,0

Note : Les signes + et – représentent l'écart par rapport à la médiane : les salariés dits actifs ont une demande psychologique et une latitude décisionnelle supérieures aux médianes de l'échantillon.

Lecture : 34 % des salariés en mode prestataire associent une demande psychologique supérieure à la médiane des aides à domicile et une latitude décisionnelle supérieure à la médiane. Ils sont caractérisés d'« actifs » dans le modèle de Karasek.

Sources : Enquête IAD, Drees, 2008.

La répartition des salariées dans les quatre cadrans est assez différente selon les modes d'intervention. Une grande partie des salariées en mode direct sont situées dans le cadran passif (43 %) alors que les salariées en mode prestataire sont en majorité des actifs ou des tendus (respectivement 34 % et 37 %). Le mode mandataire ou mixte se caractérise aussi par la prédominance de ces deux situations de travail, mais dans des proportions légèrement moindres. Cette classification confirme les résultats développés précédemment en ce qui concerne les tensions et les difficultés d'ordre relationnel rencontrées au domicile des personnes aidées (2.2.2), les salariées en mode prestataire étant les plus confrontées à ces difficultés.

Différents éléments imbriqués peuvent expliquer la surreprésentation des salariées tendues dans le mode prestataire. Le nombre de personnes aidées est nettement plus important et le temps d'intervention moyen par personne plus faible, ce qui peut entraîner une pression temporelle au travail d'autant plus grande que les personnes aidées sont également plus fragiles que dans le

³²⁰ Les quatre cadrans ont été construits comme suit :

- « passifs » : si demande psychologique < à 19 et latitude décisionnelle < ou = à 68.
- « détendus » : si demande psychologique < à 19 et latitude décisionnelle > 68.
- « tendus » : si demande psychologique > ou = à 19 et latitude décisionnelle < ou = à 68.
- « actif » : si demande psychologique > ou = à 19 et latitude décisionnelle > à 68.

mode direct³²¹. De plus, ces salariées peuvent être confrontées à des injonctions contradictoires entre les consignes données par l'organisation, celles données par la famille et celles données par la personne aidée, auxquelles s'ajoute sa propre perception du travail qu'elle a à réaliser, en tant que professionnelle (Rayssac *et al.*, 1999). Or les priorités accordées aux différentes dimensions du travail de l'aide à domicile (tâches strictement ménagères, volonté de faire « avec » la personne aidée plutôt que faire « à sa place », temps passé à l'échange...) ne sont pas toujours les mêmes selon ces différents acteurs. On a vu que cela augmentait les risques de tension avec les usagers. Néanmoins, les salariées prestataires et mandataires sont aussi plus souvent diplômées, et sont plus nombreuses à avoir suivi des formations dans le cadre de leur travail d'aide à domicile. Or diplômes et formations tendent à protéger du risque d'être tendu : si la demande psychologique est forte, le diplôme tend à apporter des ressources pour répondre à ces exigences.

Nous avons mené une régression logistique, présentée en annexe, afin d'apporter des éclairages sur ces différentes dimensions³²². Cette régression confirme l'effet du nombre de personnes aidées sur la probabilité d'être tendu (plus le nombre de personnes aidées augmente, plus la probabilité d'être tendu est forte), ainsi que l'effet du type de personnes aidées (le fait de s'occuper exclusivement de personnes fragiles augmente le risque d'être tendu). Ces caractéristiques sont celles d'un emploi qualifié avec un temps de travail relativement important et une activité centrée sur les actes essentiels de la vie quotidienne. Selon le modèle, l'effet de ces deux dernières caractéristiques n'est pas significatif. En revanche, le DEAVS diminue le risque d'épuisement professionnel par rapport aux non diplômées du champ sanitaire et social³²³. Enfin, l'indicateur de pénibilité présenté *supra* est fortement corrélé au risque d'épuisement professionnel, ce qui confirme l'idée d'un cumul des pénibilités physiques et psychologiques pour une partie des salariées de l'aide à domicile. Même lorsque l'on tient compte de ces différents éléments, le mode d'exercice demeure significativement lié au risque d'épuisement professionnel : *le mode prestataire est positivement corrélé à ce risque.*

³²¹ « Aller vite (toujours) et aller à l'essentiel, réévaluer les priorités en fonction de l'état de la personne et, avec elle, sont les injonctions qui l'obligent à jongler mentalement en permanence avec les tâches à réaliser et les objectifs à atteindre. C'est une charge de travail extrêmement lourde sur le plan psychique et physique. Entre l'écoute, le réconfort et le ménage, que privilégier quand le temps est compté ? Comment être disponible pour écouter quelqu'un qui souffre quand les aides à domicile ont l'impression d'être tout le temps en train de courir ? » (INRS, 2005a : 32).

³²² Annexe 17, page 492.

³²³ Le titre professionnel d'assistante de vie baisse également, dans une moindre proportion, la probabilité d'être tendu.

Section 3 - Typologie des compromis de qualité d'emploi dans l'aide à domicile

L'étude des dimensions de qualité d'emploi a permis de souligner les éléments d'hétérogénéité de cette qualité dans les services à la personne. Cette hétérogénéité n'empêche pas des espaces de régularité. La typologie suivante fait ainsi apparaître des classes de « compromis » de qualité d'emploi, ainsi que les registres de justification sur lesquels ils reposent. Cette construction se fonde à la fois sur notre enquête statistique et sur l'analyse socio-historique des professions et des relations professionnelles que nous avons réalisée dans la première partie de la thèse.

Au fil de l'analyse se sont dessinés des profils différents de salariées.

D'abord concernant le contenu du travail. Les tâches exercées sont orientées, à des degrés divers, tantôt vers le soin aux personnes, tantôt vers l'entretien du logement (rejoignant l'opposition *care / clean* adoptée dans certains travaux (Devetter et Rousseau, 2011 ; Bailly *et al.*, 2012b). Le nombre de personnes aidées, selon le type de travail exercé, varie fortement. Ce premier repérage s'accompagne d'une différence dans le profil sociodémographique des intervenantes, et dans l'organisation du travail. Ainsi, nous avons observé que les salariées du particulier employeur, moins diplômées, réalisent davantage des tâches liées à l'environnement de la personne aidée et exercent leur activité auprès d'un nombre plus restreint de personnes, avec des temps d'intervention par personne aidée plus longs. Les salariées des organisations, plus souvent diplômées dans le domaine sanitaire et social, sont, quant à elles, davantage centrées sur les tâches de soin aux personnes, interviennent auprès de plus de personnes sur des temps d'intervention nettement plus courts, et sont soumises à une pression temporelle plus forte.

Concernant les rémunérations et la sécurité de l'emploi. En lien avec leurs diplômes et le travail réalisé, les salariées en régime prestataire bénéficient de temps de travail en moyenne plus élevés, et leur rémunération est également en moyenne plus élevée. Elles sont également plus nombreuses à suivre des formations, élément de sécurité de l'emploi car celles-ci permettent l'amélioration des compétences et une plus grande objectivation de celles qui sont mobilisées dans le cadre du travail. En raison d'une durée du travail moyenne plus courte, les salariées du particulier employeur présentent des rémunérations en moyenne plus faibles mais aussi plus hétérogènes. Un certain nombre d'entre elles parviennent en effet à retirer de cette activité des rémunérations supérieures au Smic temps plein. À l'inverse, une partie non négligeable exerce l'activité d'aide à domicile à titre secondaire. L'aide à domicile vient alors s'ajouter à leur profession principale : temps de travail et rémunérations doivent prendre en compte cette réalité.

La variabilité des revenus et l'incertitude sur la rémunération caractérisent également l'emploi des salariées en emploi direct exclusivement et en régime mandataire.

Enfin, les pénibilités observées dans l'aide à domicile font clairement apparaître deux profils types. Dans le premier, les intervenantes déclarent très peu de pénibilités, qu'elles soient physiques, psychologiques ou temporelles. Il s'agit notamment des salariées ayant des temps de travail courts. La pénibilité est positivement corrélée au temps de travail mais également au type de tâches réalisées. Formant le deuxième type de profil, les salariées « spécialisées » sur l'aide aux personnes déclarent quant à elles en moyenne davantage de pénibilités – les contraintes physiques, psychologiques et temporelles ayant tendance à se cumuler.

On voit donc apparaître des profils différents. Le mode d'exercice est particulièrement structurant, mais il n'épuise pas l'ensemble des modèles de qualité d'emploi au sein de l'aide à domicile, plusieurs modèles pouvant cohabiter au sein d'un même mode d'exercice. Afin d'identifier ces modèles de qualité, au-delà de la distinction par le mode d'exercice, nous proposons une typologie des compromis de qualité d'emploi en situation de travail des salariées de l'aide à domicile³²⁴.

Cette typologie est construite à partir des variables de qualité d'emploi qui ressortent de nos précédentes analyses (cf. encadré méthodologique). Ces compromis de qualité s'appuient sur différents registres de justification³²⁵, qui, en se basant sur des mondes et des valeurs spécifiques, légitiment les compromis ainsi constitués. Ces registres de justification sont portés au niveau collectif par les acteurs publics et par les acteurs des relations professionnelles, et peuvent être analysés au travers de leurs discours. Au niveau individuel, les employeurs et les salariées s'insèrent en partie dans ces principes et participent à leur construction³²⁶. Pour les salariées, ces principes constituent la base de leur engagement au travail (Coutrot, 1998). L'enquête IAD fournit trois questions qui permettent d'approcher ces registres mis en avant par les salariées : 1. « Qu'est-ce qui vous a poussé ou incité à exercer le métier d'aide à domicile ? » ; 2. « Quels sont, d'après vous, les principaux aspects positifs du métier d'aide à domicile, ce qui vous plaît dans ce métier ? » ; 3. « Et quels sont, pour vous, les principaux aspects négatifs du métier d'aide à domicile, ce qui vous gêne, vous déplaît dans l'exercice de ce métier ? ». Les compromis obtenus par la classification seront donc analysés par le biais des différents registres d'action publique et de relations professionnelles étudiées dans les parties précédentes, et des réponses à ces trois questions.

³²⁴ Réalisée par classification hiérarchique ascendante.

³²⁵ Cf. chapitre 3.

³²⁶ On retrouve ici l'aller-retour individuel-collectif de la construction / application des normes.

Encadré 5.7. Méthodologie de la classification typologique

La typologie est réalisée uniquement sur les personnes ayant travaillé le mois précédent l'enquête, afin d'utiliser des données plus fines sur les temps de travail notamment. Les personnes n'ayant pas renseigné le salaire sont exclues du champ. Au total, la classification est réalisée sur 2 433 individus (490 000 une fois pondérés, soit 95 % de l'ensemble de la population considérée).

La classification a été réalisée à partir d'une ACM, dont les axes sont présentés dans l'encadré suivant.

Variables actives intégrées dans l'ACM réalisée en vue de la classification hiérarchique ascendante

17 variables ont été intégrées, reprenant les principales caractéristiques de la qualité des emplois de services à la personne.

Rémunération, stabilité du salaire, temps de travail :

- ✓ Rémunération (retirée de l'aide à domicile)
- ✓ Temps de travail (dans l'aide à domicile)
- ✓ Souhait de travailler davantage

Sécurité emploi et rémunération :

- ✓ Stabilité / variabilité du salaire
- ✓ Conséquence perte personne aidée
- ✓ Contrat

Formation professionnelle

- ✓ Avoir suivi une formation professionnelle

Statut de l'activité d'aide à domicile

- ✓ Exercice d'un autre emploi et statut de l'aide à domicile

Disponibilité temporelle

- ✓ Travail le dimanche, la nuit, les jours fériés
- ✓ Repos de 48 heures consécutives
- ✓ Conciliation (horaires bousculent vie personnelle)

Pénibilités :

→ Psychologiques

- ✓ Indicateur de Karasek
- ✓ Tensions avec les personnes aidées ou leur entourage
- ✓ Agression verbale ou physique ou comportements déplacés

→ Physiques, liées à l'environnement, liées aux personnes aidées

- ✓ Mouvements douloureux
- ✓ Indicateur de pénibilité

Ressources :

- ✓ Se débrouiller seul dans des situations difficiles

Les variables supplémentaires

Seules les variables caractérisant la qualité des emplois sont intégrées comme variables actives. Les classes obtenues correspondent donc à ce que nous avons nommé des compromis de qualité d'emploi. Les variables supplémentaires servent ensuite :

- à identifier qui sont les salariées dans chaque compromis : on mobilise alors des variables sociodémographiques des salariées (sexe, âge, situation familiale, niveau d'études, diplôme du domaine sanitaire et social, nationalité, ancienneté) ;
- à observer les modalités d'emploi et les caractéristiques du travail dans chaque classe : le mode d'exercice, le type d'employeur, le type de métier déclaré, le type de tâches réalisées, le type et le nombre de personnes aidées sont-ils différents dans les différents compromis de qualité ?
- à aborder les registres de justification sur lesquels s'appuient les compromis de qualité d'emploi, par le biais des raisons qui ont incité les intervenantes à exercer ce métier ainsi que des aspects positifs et négatifs qu'elles lui attribuent.

En annexe :

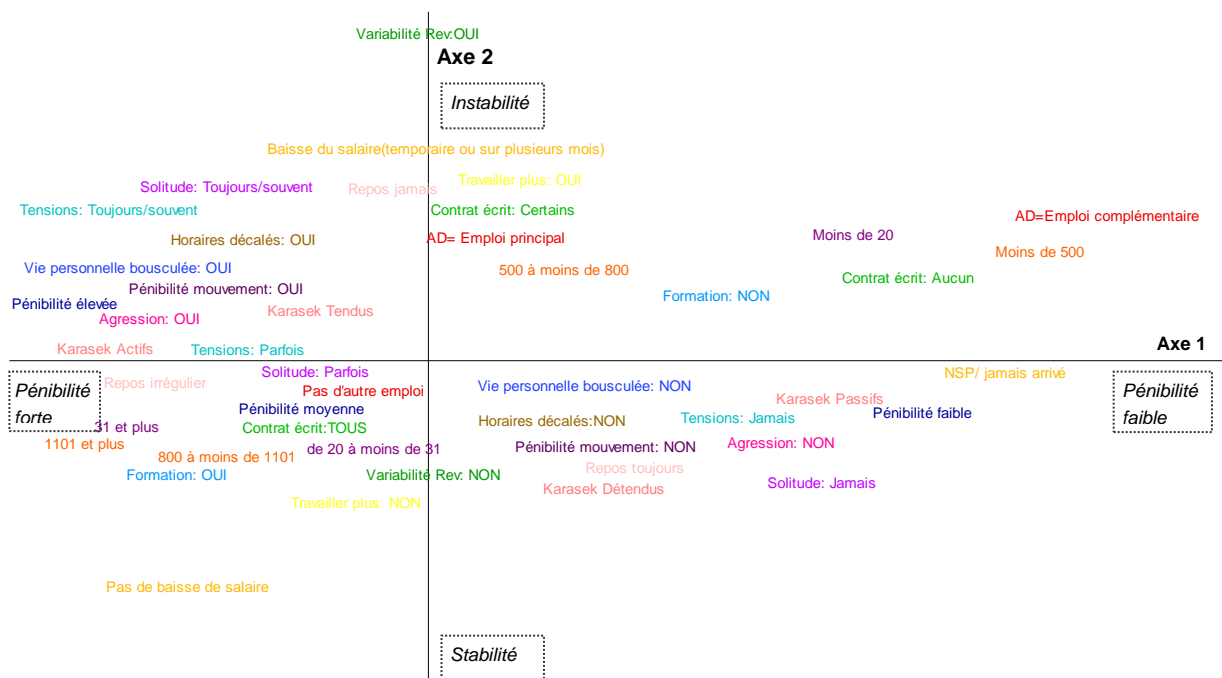
- Caractéristiques de la classification hiérarchique (dendrogramme, inertie) : Annexe 18, page 493.
- Tris croisés réalisés sur les classes obtenues : Annexe 19 et Annexe 20, pages 494 et suivantes.

Encadré 5.8. Présentation des axes de l'ACM en vue de la représentation graphique de la typologie

La typologie ayant été construite à partir des trois premiers axes de l'ACM, ceux-ci seront utilisés pour représenter graphiquement les classes de cette typologie. Le graphique ci-dessous présente les modalités des variables sur les deux premiers axes.

L'axe 1 peut être qualifié d'axe « Pénibilité ». Il oppose les salariées cumulant les pénibilités physiques et psychologiques (à gauche) et celles déclarant peu de pénibilités (à droite). Cet axe est très corrélé aux temps de travail et aux rémunérations (très élevés à gauche du graphique et très faibles à droite), et au suivi de formations (plus fréquent à gauche du graphique). Cet axe fait ainsi ressortir la forte corrélation entre temps de travail et pénibilité.

Graphique : Représentation des modalités des variables sur les deux premiers axes de l'ACM



L'axe 2 fait ressortir la stabilité des rémunérations, en opposant en haut les salariées subissant une forte instabilité des revenus (variabilité des revenus d'un mois sur l'autre et baisses de salaire consécutives à la perte d'une personne fragile). Cet axe est également corrélé à la satisfaction / insatisfaction quant au temps de travail, les personnes les plus soumises à la variabilité souhaitant aussi plus fréquemment travailler davantage d'heures. Cet axe fait donc apparaître la sécurité de la rémunération comme une variable clivante entre les aides à domicile.

comme l'élément structurant dans la typologie des compromis de qualité d'emploi en situation de travail.

3.1. Trois grands modèles de qualité d'emploi

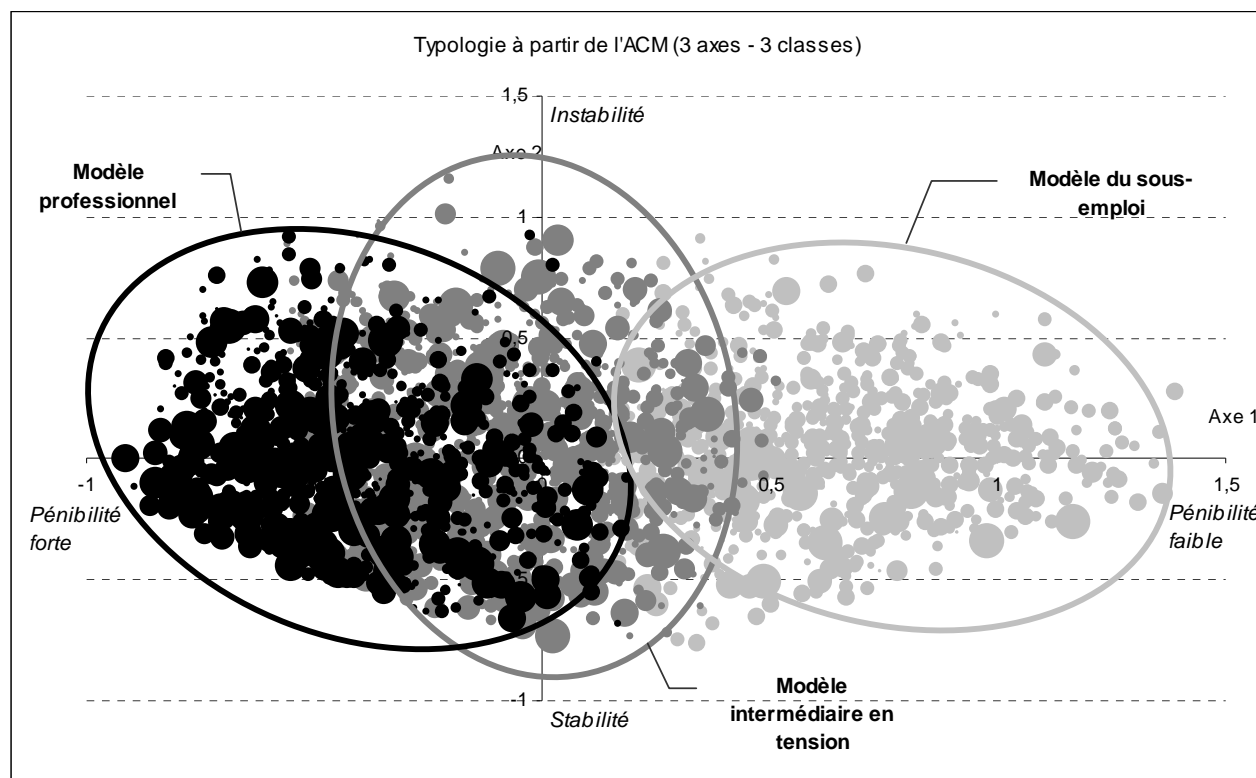
La classification réalisée sur ces variables de qualité d'emploi fait apparaître trois grands types de compromis de qualité d'emploi (Figure 5.17). Dans le modèle que nous qualifions de « professionnel », les temps de travail plus longs et les rémunérations plus élevées, relativement au secteur, s'accompagnent d'une pénibilité importante. À l'extrême inverse, le modèle du « sous-emploi » se caractérise par des temps de travail très courts et des bas salaires, ainsi que par une faible pénibilité associée au métier de l'aide à domicile. Entre les deux, nous identifions un modèle intermédiaire « en tension ». Nous étudions dans un premier temps ces trois grands modèles. Le modèle intermédiaire demeure cependant hétérogène, c'est pourquoi nous proposons d'affiner dans un deuxième temps ces trois modèles en cinq compromis différents de qualité d'emploi.

Figure 5.17. Classification en trois classes : Trois grands types de compromis de qualité d'emploi

<u>Modèle professionnel</u>	<u>Modèle intermédiaire en</u> <u>tension</u>	<u>Modèle du sous-emploi</u>
175 000 personnes	177 000 personnes	137 000 personnes
<ul style="list-style-type: none">- Pénibilité forte- Temps de travail plus longs- Salaires plus élevés	<ul style="list-style-type: none">- Pénibilité faible ou moyenne- Temps de travail moyen- Salaires intermédiaires	<ul style="list-style-type: none">- Pénibilité faible- Temps de travail très courts- Salaires faibles

La représentation des grands types de compromis sur les deux premiers axes de l'ACM montre que la distinction entre ces modèles se fait en majorité selon le degré de pénibilité ressentie, très associée au temps de travail (Figure 5.18).

Figure 5.18. Représentation des trois grands types de compromis de qualité d'emploi sur les axes 1 et 2 de l'ACM



3.1.1. Le modèle professionnel

Le modèle professionnel regroupe les personnes déclarant de fortes pénibilités aussi bien au regard de l'indicateur de pénibilités (physiques, liées à l'environnement de travail et à l'état de santé des personnes aidées), qu'au regard des tensions ressenties avec le public. Les emplois qu'elles occupent sont caractérisés par une exigence psychologique forte : elles sont surreprésentées dans les catégories « actifs » et « tendus » de l'indicateur de Karasek. Pour ces intervenantes, l'aide à domicile est en règle générale leur seul emploi. La durée du travail est nettement plus longue que la moyenne (36 heures contre 26 heures en moyenne³²⁸) et les salariées de ce modèle bénéficient de rémunérations un peu plus élevées : le salaire net moyen est de 1200 euros, soit un montant un peu supérieur au Smic temps plein et 38 % supérieur à la moyenne de l'aide à domicile située à 870 euros. Les deux tiers des intervenantes de ce modèle déclarent des rémunérations supérieures à 1100 euros. Cette rémunération est également plus sécurisée notamment en cas de perte d'une personne aidée (dans les cas d'hospitalisation, de départ en maison de retraite, de déménagement ou de décès). La relation d'emploi est (quasiment) toujours encadrée par un contrat de travail écrit.

³²⁸ Les trois quarts ont travaillé au moins 31 heures dans l'aide à domicile lors de la semaine de référence.

Ce premier modèle regroupe des salariées travaillant en mode prestataire et mandataire ou mixte³²⁹. Souvent diplômées du secteur sanitaire et social³³⁰, elles sont aussi nombreuses (les trois quarts) à suivre ou à avoir suivi une formation depuis leur entrée dans l'aide à domicile. La durée du travail et la rémunération plus importante sont associées à un nombre important de personnes aidées (9 par semaine en moyenne). On retrouve ici le cœur du métier de l'aide à domicile organisée au sein des associations, qui ont historiquement organisé la profession et construit les qualifications. La montée des qualifications, des rémunérations et des temps de travail qu'on connaît chez ces organisations d'aide à domicile dans les années 1990 et jusqu'au début des années 2000³³¹ s'est cependant traduite par une tendance à la rationalisation de l'activité (Puissant, 2010). Dans une activité où le travail est pénible physiquement et psychologiquement, la multiplication des heures d'intervention et la pression temporelle engendrée par cette rationalisation font que le modèle que nous avons qualifié de « professionnel » est celui où les pénibilités sont les plus fortes. C'est également celui où les contraintes temporelles sont importantes. Certaines sont intrinsèques à l'activité (travail le dimanche et les jours fériés par exemple), d'autres sont liées à l'organisation du travail (absence de repos hebdomadaire de 48 heures, horaires contraignant fortement la vie personnelle et sociale...).

Les aspects négatifs cités par les intervenantes de ce groupe reflètent les fortes pénibilités observées : un travail physiquement et psychologiquement éprouvant, y compris en raison des tensions avec les personnes aidées ; des temps de transport très élevés, des contraintes horaires importantes, mais aussi un manque de reconnaissance économique (rémunération insuffisante) et symbolique (par la société). Le compromis ne se base donc pas sur une compensation de la pénibilité par la rémunération : le salaire légèrement supérieur au Smic temps plein n'est permis que par une forte augmentation du nombre d'heures d'intervention, et non par une compensation de la pénibilité. Il repose plutôt sur un registre de justification de type « civique » : les aspects positifs cités sont plus souvent l'utilité du métier et la variété du contenu du travail, et les motifs d'entrée dans l'aide à domicile mettent un peu plus souvent en avant l'attrait pour le *care*, le soin aux autres.

Ce premier grand profil de salariées peut ainsi être qualifié de « **professionnel du care** ». De manière synthétique, les temps de travail sont longs et entraînent une pénibilité importante,

³²⁹ 47 % des intervenantes de ce groupe sont en prestataire exclusivement et 46 % en mandataire ou mixte. 58 % sont diplômées du domaine sanitaire et social (contre respectivement 15 % et 28 % dans les deux autres profils).

³³⁰ 38 % détiennent le DEAVS et 20 % un autre diplôme du domaine sanitaire et social. De manière liée, plus de la moitié de ces intervenantes se désignent comme auxiliaires de vie sociale.

³³¹ Jusqu'au coup d'arrêt survenu au milieu des années 2000 avec la remise en cause de la loi 2002-2 *via* le droit d'option, et avec les difficultés de financement de la professionnalisation.

aussi bien physique que psychologique. Ils permettent d'accéder à des rémunérations supérieures à la moyenne, mais qui demeurent proches du Smic. Constitué majoritairement de salariées en mode prestataire et mandataire ou mixte, ce compromis de qualité repose moins sur une compensation pénibilité / salaire que sur une justification plus ou moins explicite autour du travail de *care*. Si, pour les salariées, l'utilité du travail de *care* est un moteur de leur engagement au travail (Ribault, 2008), les caractéristiques de ce travail participent aussi, dans le cadre des relations professionnelles, de la difficulté à porter des revendications telles que la reconnaissance de la pénibilité³³².

3.1.2. Le modèle du sous-emploi

À l'opposé du modèle professionnel, le modèle de « **sous-emploi** » regroupe les intervenantes aux temps de travail très courts et aux rémunérations faibles : 500 euros en moyenne (plus de la moitié des intervenantes de ce modèle touchant moins de 500 euros). La pénibilité physique et les contraintes temporelles sont faibles, de même que la pression psychologique : près de la moitié de ces intervenantes sont classées dans le cadran « passif » de l'indicateur de Karasek et plus d'un quart dans le cadran « détendu ».

Les intervenantes en emploi direct exclusivement y sont fortement surreprésentées, puisque près de 60 % des salariées de ce groupe exercent ce métier sous ce mode. La relation d'emploi y est moins souvent encadrée par un contrat de travail écrit. En très grande majorité non diplômées du secteur sanitaire et social³³³, ces salariées sont nombreuses (environ la moitié) à déclarer ne pas réaliser d'aide aux personnes (uniquement de l'entretien de l'environnement), et se désignent souvent comme aides ménagères ou comme femmes de ménage. Le nombre de personnes aidées est également faible (3 par semaine en moyenne, contre 6,5 dans l'ensemble).

Ce groupe inclut les personnes exerçant l'activité d'aide à domicile à titre secondaire, mais pas uniquement³³⁴. De même, un peu plus de 10 % complètent leur activité d'aide à domicile, qui est leur profession principale, par une autre activité. Ainsi, le temps de travail moyen dans l'aide à domicile est de 17 heures, mais il n'atteint que 22 heures lorsqu'on y ajoute une deuxième activité.

³³² Cf. chapitre 2 et *infra*.

³³³ 85 % des intervenantes de ce groupe n'ont pas de diplôme du domaine sanitaire et social, et la même proportion déclare ne pas avoir suivi de formation depuis son entrée dans l'aide à domicile.

³³⁴ Un cinquième des intervenantes appartenant au modèle de « sous-emploi » déclarent ainsi travailler davantage d'heures dans une autre activité professionnelle. D'autre part, près de 90 % des personnes pour qui l'aide à domicile est une activité complémentaire se trouvent dans ce modèle d'emploi.

Les motivations ayant conduit à exercer ce métier sont également différentes du premier groupe. Elles font apparaître plus souvent des choix par défaut, mais aussi (un peu) plus souvent des choix liés à l'autonomie permise par ce métier ou à la conciliation (avec la vie familiale ou avec une autre profession). Cela étant, 4 intervenantes sur 10 ne citent aucun aspect négatif du métier (c'est plus de deux fois plus que dans les deux autres modèles), rejoignant le constat précédent sur le lien entre durée du travail et pénibilités.

Ce deuxième grand profil d'intervenantes peut ainsi être qualifié de « **sous-emploi** » en raison de la faiblesse des temps de travail et des rémunérations, associée à une faible pénibilité³³⁵. Bien que pouvant refléter des situations différentes, notamment selon la place que tient l'aide à domicile dans la vie professionnelle de ces salariées, et selon les raisons qui ont prévalu au choix de ce métier, la faiblesse des rémunérations renvoie à une grande précarité économique, au moins pour les personnes, majoritaires, pour qui l'aide à domicile est l'unique activité rémunérée.

3.1.3. Un modèle intermédiaire en tension

Entre ces deux modèles, nous en identifions un troisième, qualifié de « **modèle intermédiaire** » en tension. À des temps de travail intermédiaires³³⁶ correspondent des rémunérations intermédiaires³³⁷, proches de la moyenne de l'ensemble des intervenantes. 84 % des salariées de ce groupe sont ainsi rémunérées entre 500 et 1100 euros. Liée au temps de travail, la pénibilité du travail est modérée et comprise entre les deux modèles extrêmes présentés *supra*. Néanmoins, ces salariées sont plus nombreuses à subir la variabilité de leur rémunération, et sont celles qui déclarent le plus souvent souhaiter travailler davantage. Or, l'aide à domicile est pour la très grande majorité l'unique activité professionnelle exercée, ou, dans 13 % des cas, leur profession principale (complétée par l'exercice d'une activité secondaire).

D'autre part, si les pénibilités de cette catégorie se situent à des niveaux intermédiaires aussi bien concernant les tensions avec les personnes aidées, les pénibilités physiques ou la disponibilité temporelle, ces salariées sont plus nombreuses à se situer dans le cadran « tendu » du questionnaire de Karasek (43 %, contre 18 % dans le modèle du sous-emploi et 30 % dans le modèle professionnel). Ceci tend à montrer que, confrontées à des difficultés similaires au

³³⁵ Les conventions statistiques retiennent généralement une notion restrictive du sous emploi pour qualifier ou quantifier des situations par lesquelles un salarié souhaite travailler davantage. Mais le BIT a produit dès la fin des années 1990 une conceptualisation plus extensive de ce sous emploi, regroupant le sous emploi visible et invisible, suivant en cela les travaux de Myrdal. Nos salariées seraient plutôt dans le sous emploi visible au sens du BIT (c'est-à-dire un sous emploi par rapport aux normes de durée du travail) ; tandis que le sous emploi invisible renvoie à une faible productivité du travail. Ce modèle du sous-emploi est affiné par la suite.

³³⁶ 24 heures hebdomadaires en moyenne

³³⁷ 800 euros en moyenne

modèle professionnel, bien que tempérées par des temps de travail un peu moins longs, elles manquent de ressources pour y faire face. Ces ressources peuvent être par exemple organisationnelles (en termes d'organisation du travail et de gestion des plannings, de rôle de « support » assumé ou non par l'organisation employeur, etc.), ou relatives à l'adéquation entre le type de personnes aidées et de tâches exercées et la formation. Ces salariées sont en effet moins souvent diplômées du champ sanitaire et social que dans le modèle professionnel, et sont moins nombreuses à avoir suivi une formation professionnelle depuis leur entrée dans l'aide à domicile, même si elles le sont nettement plus que dans le modèle du sous-emploi.

Ces salariées exercent en grande majorité en mode prestataire et mandataire ou mixte³³⁸. Les temps de travail intermédiaires sont associés à un nombre de personnes aidées compris entre les deux modèles extrêmes (7 personnes aidées en moyenne, ce qui se situe dans la moyenne de l'ensemble des intervenantes).

Les motivations ayant conduit à exercer ce métier, de même que les aspects négatifs et positifs qu'elles lui attribuent, se situent de manière générale également entre les deux modèles typiques. La première raison qui ressort quant au choix du métier est l'attrait pour le *care*, comme pour le modèle professionnel, mais dans une proportion moindre : les raisons liées à l'autonomie dans le travail ou la conciliation, ainsi que celles « en creux », par hasard, défaut ou besoin d'argent, tiennent une place non négligeable (bien qu'inférieure à celle accordée par les salariées du sous-emploi). Ce sont les aspects mis en avant qui les différencient le plus des deux autres modèles : elles sont celles qui citent le plus souvent l'insuffisance de la rémunération et le manque de reconnaissance qui lui sont associés.

3.2. L'inscription des compromis de qualité d'emploi dans les régulations publiques et professionnelles

Ces trois grands types de compromis s'inscrivent dans les régulations publiques et professionnelles analysées dans la première partie de la thèse. Bien que les zones de brouillage soient nombreuses dans la réalité, on peut schématiquement associer à ces trois types de compromis des logiques d'action publique et des configurations de relations professionnelles différentes.

Le modèle professionnel est le cœur de l'emploi d'aide à domicile tel qu'il s'est progressivement construit tout au long de la seconde moitié du 20^e siècle. Organisés au sein

³³⁸ Respectivement 46 % et 43 % du groupe.

d'associations financées au travers des politiques publiques typiques de l'État social, sous un mode tutélaire soutenant la montée en qualification des personnels d'intervention, ces emplois ont connu une augmentation du temps de travail *via* l'augmentation des temps d'intervention. Cela a eu pour conséquence d'amener une partie importante de ces salariées au niveau du Smic et au-delà, rompant avec le modèle de l'activité féminine d'appoint, au moins partiellement – les représentations relatives à cette profession demeurant en grande partie empreintes de ce modèle. L'augmentation des temps d'intervention, associée à des évolutions dans le financement public de l'aide à domicile vers une tarification individualisée (à l'heure prestée) et différenciée selon le type d'acte (Vatan, 2012a), a cependant eu pour corollaire une fragmentation des temps d'intervention et une intensification de la pression temporelle, ainsi qu'une spécialisation des personnels qualifiés sur les tâches d'aide à la personne. Le temps d'intervention a ainsi à la fois été étendu et intensifié, donnant lieu à une pénibilité du travail importante. Cette pénibilité est cependant peu reconnue et ne donne pas lieu à compensation. La logique d'action publique, ayant évolué vers une régulation concurrentielle subventionnée dans un contexte budgétaire restreint, laisse peu de marge aux négociations collectives, fortement encadrées par les pouvoirs publics, pour faire émerger des compromis autour de nouvelles formes de compensation. Dans ce contexte, le compromis actuel trouve des formes de justification et de légitimation dans la mise en avant de l'utilité sociale et de la non-lucrativité de l'activité, qui ressortent comme des éléments structurant les relations professionnelles.

Le modèle du sous-emploi relève d'une tout autre logique d'action publique, qui tient davantage de la politique d'emploi sous l'angle de la lutte contre le travail au noir. En effet, une part non négligeable de l'aide à domicile, en particulier dans les tâches liées à l'entretien du domicile, est historiquement réalisée au sein du travail informel : un des objectifs des politiques publiques liées aux services à la personne, depuis les années 1990, a été de transformer ces activités informelles en emplois déclarés, notamment en favorisant l'emploi direct (mise en place des chèques emplois services puis des Cesu, déductions fiscales, etc.). Contrairement à la politique menée dans le cadre de l'action sociale aux personnes âgées et handicapées, l'effort n'a pas porté ici sur l'augmentation des temps de travail, qui demeurent très faibles. En termes de « professionnalisation », si les acteurs de la branche des salariés du particulier employeur cherchent à promouvoir la formation professionnelle, la branche et la convention collective demeurent peu structurantes dans les relations employeurs-salariés, où la relation bilatérale domine. Les nombreux freins à la mise en œuvre concrète des dispositions de la convention collective et des incitations à la formation, liés notamment à la multi-activité et aux multi-

employeurs, ne semblent pas pour l'instant levés, d'autant que les tâches réalisées dans ce cadre sont plus souvent des tâches d'entretien du domicile, pour lesquelles, bien que destinées à des personnes fragilisées, la nécessité de la formation professionnelle n'est pas reconnue au même titre que les tâches de soin à la personne (Bailly *et al.*, 2012b).

Ce compromis est le plus hétérogène en termes de durées de travail et de rémunérations, ce qui peut être relié au faible encadrement fourni par les accords collectifs portés par la branche et à la place prépondérante des négociations interindividuelles. La liberté qu'offre aux intervenantes l'emploi direct, dans le choix du temps et des horaires de travail, mais aussi des personnes aidées (leur employeur), est un élément clé du discours de justification des représentants des employeurs dans les relations professionnelles, avec le moindre coût permis par l'absence d'organisation tierce et de ses coûts de fonctionnement. Ce registre de l'autonomie et de la conciliation (avec la vie familiale ou avec une autre activité) est en effet plus souvent mis en avant par les salariées elles-mêmes dans ce modèle que dans le modèle professionnel. Cependant, moins de 10 % citent ce type de motif comme la motivation principale les ayant poussées vers le métier d'aide à domicile, alors que le choix lié au hasard, au besoin d'argent ou au choix par défaut (faute de qualifications pour exercer une autre activité), est cité par 38 % d'entre elles.

Enfin, entre ces deux modèles « typiques », ou « extrêmes », nous avons identifié un troisième modèle pris en « tension ». Les salariées de ce modèle sont des salariées d'organisations, en mode prestataire et mandataire ou mixte. La pénibilité du travail, caractéristique du modèle professionnel, semble atténuée par un temps de travail moindre, mais est supérieure au modèle du sous-emploi. Surtout, la variabilité des rémunérations (d'un mois sur l'autre) y est plus importante. La présence massive, au sein des organisations, de salariées autour de ces temps de travail moyens s'explique en partie par l'idée, partagée par les acteurs de l'action publique et des relations professionnelles, qu'atteindre le temps plein dans ce champ est extrêmement difficile : pour les organisations en termes de gestion des plannings, et pour les salariées en termes de pression temporelle et d'épuisement au travail. La « norme » du temps de travail dans les organisations s'est donc instaurée autour de 26 heures d'intervention.

L'évolution des politiques publiques liées aux services à la personne apporte un éclairage sur cette tension entre les deux modèles « typiques ». Cette tension est d'abord le fruit de celle qui est apparue à partir des années 1990 et renforcée au milieu des années 2000 entre l'emprise des politiques d'emploi, orientées vers la création d'emplois peu qualifiés et peu rémunérés, et la construction d'emplois qualifiés historiquement soutenus par la politique sociale. Au-delà de cette tension entre deux registres de politiques publiques différents, la politique sociale a connu

en son sein une évolution vers une logique de « quasi marché », tendant à la fois vers la mise en concurrence des offreurs, la sous-évaluation du coût des heures d'intervention et la séparation de la tarification de l'aide à la personne et de celle de l'entretien du domicile, pour « serrer » au maximum les budgets. Or, sans mixage de ces deux types d'intervention, il est délicat d'atteindre le temps complet en dehors de la multiplication des interventions de courte durée spécialisées sur l'aide à la personne. Les personnels réalisant des tâches plus « équilibrées » entre l'aide à la personne et l'entretien du domicile sont contraints d'accepter des temps de travail – et des rémunérations – réduits. Enfin, conséquence indirecte de la mise en concurrence des types d'offre, la mise en place du mode *mandataire* semble se traduire par une forme d'insécurité des rémunérations au sein même des organisations : la variabilité des rémunérations constatée dans ce groupe « intermédiaire » de salariées se retrouve principalement dans ce mode d'exercice.

Le tableau suivant propose un récapitulatif des modèles de qualité d'emploi dans l'aide à domicile à l'aune de leur inscription dans les régulations publiques et professionnelles.

Tableau 5.16. Récapitulatif des grands modèles de qualité d'emploi dans l'aide à domicile et de leur inscription dans les régulations publiques et professionnelles

	Logique d'action publique	Caractéristiques des relations professionnelles	Type de travail réalisé et mode d'exercice majoritaire	Compromis de qualité d'emploi	Base de légitimation du compromis de qualité d'emploi
Modèle professionnel	Politiques sociales, logique médico-sociale, professionnalisation Rapport aux associations de type tutélaire	Encadrement lié aux professions du domaine médico-social	Prépondérance de l'aide à la personne Prestataire et mandataire majoritaires	Fortes pénibilités et salaire moyen proche du Smic temps plein	Forte mise en avant de l'utilité sociale
Modèle du sous-emploi	Blanchiment du travail au noir	Présentes mais question de l'effectivité des règles collectives dans des relations d'emploi bilatérales	Prépondérance de l'entretien du cadre de vie Emploi direct majoritaire	Temps de travail très courts et pénibilité faible	Activité d'appoint Conciliation des temps (vie personnelle / familiale ou autre activité) Forte mise en avant de la liberté et de l'autonomie
Modèle intermédiaire (en tension)	Évolution des politiques sociales vers une régulation concurrentielle subventionnée + Politique d'emploi orientée vers la création d'emplois peu qualifiés, peu rémunérés, à temps partiel → Tension avec la politique sociale « historique » et la logique médico-sociale de professionnalisation Rapport aux associations de type quasi-marchand	Multiples (tous les modes d'exercice étant présents) Tiraillées entre la logique médico-sociale non lucrative et la logique de la concurrence (des autres modes d'exercice, des autres conventions collectives)	Tâches mixtes (aide à la personne et entretien du cadre de vie) Prestataire et mandataires majoritaires	Temps de travail et salaires moyens associés à une pénibilité moyenne	Emprunte aux deux modèles extrêmes, avec une insistance particulière sur la légitimation par l'accès à l'emploi pour les personnes peu qualifiées

Source : Auteur

Pour conclure, on observe trois grands types de compromis de qualité d'emploi, fortement corrélés au type de travail réalisé et au mode d'exercice, qui s'inscrivent dans des régulations publiques et professionnelles distinctes et elles-mêmes en tension. Ces trois modèles n'ont pas la même homogénéité en leur sein. Le modèle professionnel est le plus homogène des trois. Du point de vue des temps d'intervention et des rémunérations, il présente l'indice de dispersion le plus faible³³⁹. Le modèle intermédiaire, tiraillé entre les deux modèles extrêmes, inclut des

³³⁹ Le rapport interquartile des salaires est de 1,3 dans le modèle professionnel, contre 1,6 dans le modèle intermédiaire et 2,8 dans le modèle du sous-emploi. Les rapports interquartiles des temps de travail sont similaires : respectivement 1,3 ; 1,5 et 2,8.

salariés « médians », mais aussi des salariés qui se rapprochent du modèle professionnel et d'autres qui tendent plutôt vers le sous-emploi. Le modèle du sous-emploi regroupe quant à lui une majorité de temps très courts associés à des rémunérations très faibles et exercés en mode direct, mais également des temps intermédiaires plus souvent réalisés dans des organisations.

Cela nécessite donc d'affiner ces grands types de compromis.

3.3. Cinq compromis différenciés de qualité d'emploi

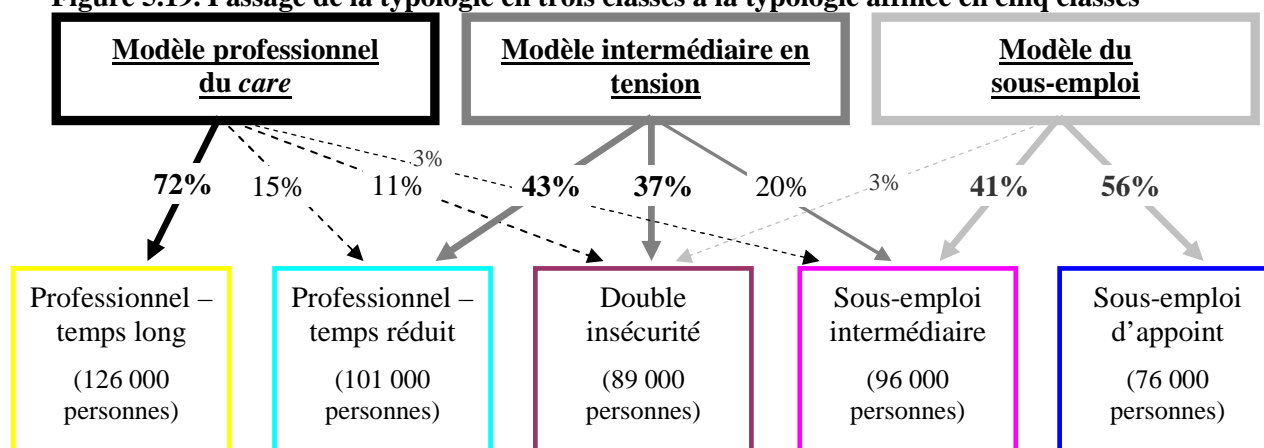
L'examen approfondi de ces trois grandes catégories permet de préciser les tensions repérées au sein du modèle intermédiaire en identifiant vers quels modèles « typiques » ces salariées tendent le plus, et en quoi elles en demeurent différentes. Dans une visée plus normative, cette analyse pourrait servir de socle pour identifier des marges de manœuvre immédiates en vue d'améliorer la situation de travail d'une partie des salariées du champ.

Lorsque l'on affine ces grands types de compromis, le modèle du « sous-emploi » se scinde en deux compromis (« sous-emploi d'appoint » et « sous-emploi intermédiaire ») (cf. Tableau 5.17). Le modèle « intermédiaire en tension » se scinde également en deux principales catégories (« professionnel – temps réduit » et « double insécurité »), et une partie de ses salariées rejoignent le compromis du « sous-emploi intermédiaire ». Enfin, le type « professionnel » conserve une relative unité : les trois quarts des salariées de ce type demeurent dans la même catégorie, les autres rejoignant les compromis issus du modèle en tension (Figure 5.19).

Tableau 5.17. Tableau croisé des deux typologies (% en colonne)

		Les trois grands types de compromis (Typologie en 3 classes)			
		Modèle du sous-emploi	Modèle intermédiaire en tension	Modèle professionnel du <i>care</i>	Effectif total
Les compromis affinés (Typologie en 5 classes)	Sous-emploi d'appoint	56 %	0 %	0 %	75 986
	Sous-emploi intermédiaire	41 %	20 %	3 %	96 381
	Professionnel – temps long	0 %	0 %	72 %	126 301
	Professionnel – temps réduit	0 %	43 %	15 %	101 248
	Double insécurité	3 %	37 %	11 %	89 400
Effectif total		136 557	177 285	175 475	489 318

Figure 5.19. Passage de la typologie en trois classes à la typologie affinée en cinq classes



Selon cette analyse, le modèle professionnel est plus homogène mais il n'est cependant pas figé. Il est lui aussi traversé de tensions vers le modèle intermédiaire, puisqu'un quart de sa population se rapproche des compromis intermédiaires. Le modèle professionnel est ainsi écartelé, entre une force d'attraction du côté de la qualification et de l'augmentation du temps de travail mais – en l'état actuel – associée à un épuisement professionnel rapide (rendant ce modèle peu soutenable), et de l'autre côté une incitation à des temps de travail un peu plus courts, entre 25 et 30 heures, mais qui ne permettent pas d'atteindre l'indépendance économique.

Cinq compromis différents de qualité d'emploi peuvent ainsi être identifiés³⁴⁰. Les graphiques suivants les représentent sur les deux premiers axes de l'ACM (Figure 5.20) puis sur les axes 2 et 3 (Figure 5.21).

³⁴⁰ La forme du dendrogramme, présenté en annexe, suggère en effet de conserver cinq classes différentes.

Figure 5.20. Représentation des cinq compromis de qualité d'emploi sur les axes 1 et 2 de l'ACM

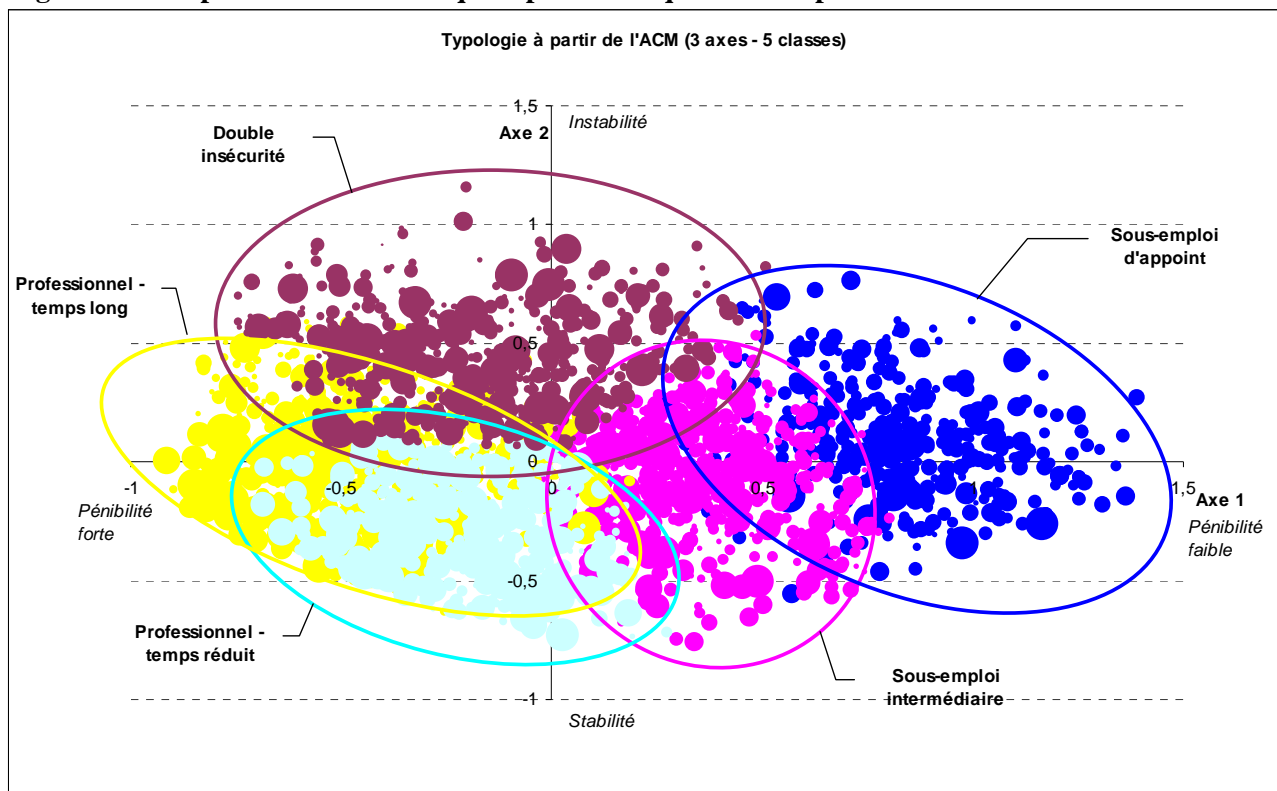
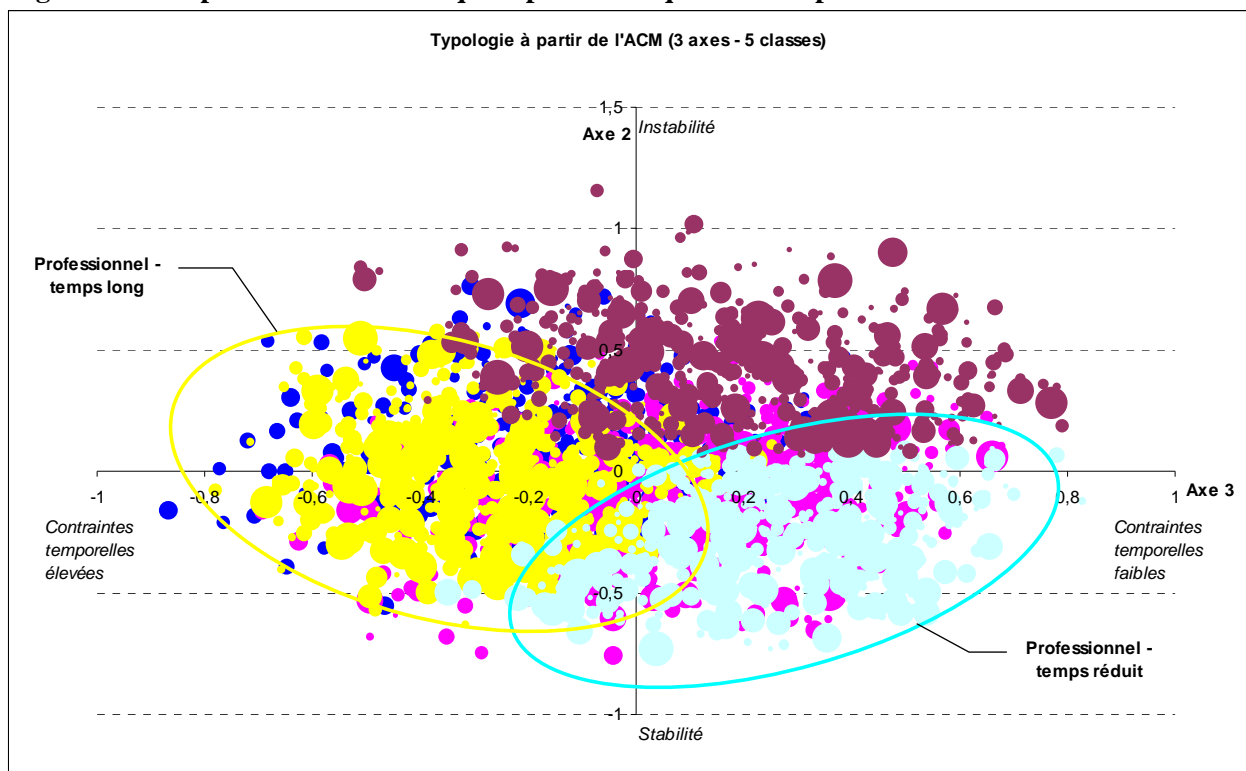


Figure 5.21. Représentation des cinq compromis de qualité d'emploi sur les axes 2 et 3 de l'ACM*



* seuls les compromis « professionnels » sont différenciés le long de l'axe 3 : c'est pourquoi ce sont les seuls qui apparaissent en tant que tels.

3.3.1. Le sous-emploi d'appoint

Issu du type « sous-emploi », le compromis que nous avons qualifié de « **sous-emploi d'appoint** », qui est le plus à droite de l'axe 1, se caractérise par un très faible temps de travail (12 heures hebdomadaires en moyenne) associé à de très bas salaires (360 euros mensuels). Le nombre de personnes aidées est faible (2 par semaine en moyenne). Les pénibilités, aussi bien physiques, psychologiques que temporelles, sont faibles. La majorité se situe dans le cadran passif (faible exigence psychologique et faible latitude décisionnelle) de l'indicateur de Karasek : c'est le taux le plus élevé, largement au-dessus des autres classes. La quasi-totalité des intervenantes n'ont pas de diplôme du domaine sanitaire et social et n'ont pas suivi de formation professionnelle depuis leur entrée dans le secteur. Elles sont ainsi les plus nombreuses à ne pas réaliser d'aide à la personne (uniquement entretien du logement). Réalisé en très grande majorité en emploi direct, et le plus souvent sans contrat de travail écrit³⁴¹, ce compromis est typique de la logique de « blanchiment du travail au noir ».

Pour une partie importante de ces intervenantes, l'aide à domicile est exercée en plus d'une autre activité professionnelle : pour plus d'un quart d'entre elles, l'aide à domicile est un complément d'activité et pour 10 % elle demeure l'emploi principal. Pour ces salariées ayant une autre activité professionnelle, le temps de travail dans l'aide à domicile est en moyenne de 10 heures et le temps de travail cumulant les deux activités de 30 heures. Ces salariées sont cependant plus nombreuses à déplorer le manque de rémunération et de reconnaissance sociale associée au métier d'aide à domicile et se glissent malgré elles dans la peau des « entrepreneurs » de leur propre emploi, compensant le mauvais compromis de qualité d'emploi que constitue ce « sous-emploi d'appoint », par des compléments qu'elles « bricolent » dans d'autres secteurs d'activité.

Pour les salariées n'ayant que l'activité d'aide à domicile, le temps de travail total est de 14 heures en moyenne, pour un salaire de 373 euros. Le passage du travail au noir au travail déclaré n'apporte donc pas la sécurité, notamment en termes d'accès à la sécurité sociale, attendue d'un contrat salarié. Le gain, pour ces intervenantes, semble donc infime : la précarité de leur situation reste forte.

³⁴¹ Sans doute le plus souvent le Cesu tient-il lieu de contrat de travail, ce qui est possible pour les contrats de moins de 8 heures hebdomadaires ou pour les prestations occasionnelles. La convention collective de branche des salariés du particulier employeur précise en effet que le chèque emploi service tient lieu de contrat de travail pour des prestations de travail occasionnelles dont la durée hebdomadaire n'excède pas 8 heures ou pour une durée dans l'année de 1 mois non renouvelable. Sinon, les prestations de travail sont considérées comme non occasionnelles et un contrat de travail doit être signé.

3.3.2. Le compromis professionnel – temps long

À l'opposé sur l'axe 1, le compromis qualifié de « **professionnel – temps long** » est proche du modèle « professionnel de *care* » décrit *supra* dans les trois grands types de compromis, en plus marqué³⁴². Avec une moyenne de 37 heures d'intervention hebdomadaire, pour un salaire de 1 260 euros, relativement stable, ces salariées cumulent les pénibilités physiques et psychologiques avec une forte disponibilité temporelle : les trois quarts sont amenées à travailler le dimanche, la nuit, ou les jours fériés ; les deux tiers considèrent que leurs horaires bousculent leur vie personnelle ; seules 15 % déclarent bénéficier toujours d'un repos hebdomadaire de 48 heures consécutives. Cette forte disponibilité temporelle les situe à gauche de l'axe 3 de l'ACM. La demande psychologique est forte : elle est compensée par une forte latitude décisionnelle et par des ressources suffisantes pour y faire face (notamment en termes de diplômes et de formation) pour près de la moitié, qui sont « actives » au sens de Karasek. Près d'un tiers sont cependant considérées comme « tendues ». Le salaire correspondant à un temps plein est donc atteint au prix d'une multiplication des personnes aidées (9 en moyenne par semaine) et d'un cumul de pénibilités. Le compromis se caractérise ici par une forte pénibilité donnant lieu à une rémunération supérieure à la moyenne du secteur. Cependant, il ne s'agit pas d'une compensation de la pénibilité à proprement parler, le supplément de rémunération étant obtenu au prix d'une augmentation du temps de travail. Ce compromis concerne majoritairement des intervenantes diplômées du domaine sanitaire et social, souvent titulaires du DEAVS, et spécialisées sur les tâches de l'aide à la personne (42 % d'aide à la personne en moyenne). On retrouve ici typiquement l'effet de la spécialisation des intervenantes en fonction de leur qualification, qui a suivi la tarification différenciée selon le type d'acte.

Entre ces deux modèles « typiques », le groupe identifié dans un premier temps comme étant en tension s'est scindé en trois compromis distincts, tendant plus ou moins vers l'un ou l'autre de ces modèles typiques.

3.3.3. Le sous-emploi intermédiaire

Un cinquième de ces salariées est sous la force d'attraction du modèle de sous-emploi, et rejoint le deuxième compromis issu de ce modèle, que nous qualifions de « **sous-emploi intermédiaire** ». Caractérisées par des temps de travail plus faibles que la moyenne mais supérieurs au compromis dit « d'appoint » (23 heures en moyenne), ces salariées subissent

³⁴² puisque la grande majorité des salariés sont les mêmes et que ceux qui s'éloignaient de ce modèle ont été réaffectés aux autres catégories : nous y revenons *infra*.

relativement peu de pénibilités (bien qu'un peu plus que dans le premier, celui-ci se situant plus à gauche de l'axe 1 de l'ACM). Les trois modes d'exercice sont également représentés ici.

3.3.4. Le compromis professionnel – temps réduit

Deux autres cinquièmes se trouvent au contraire tirés vers le modèle professionnel, au sein d'un compromis que nous avons qualifié de « **professionnel – temps réduit** ». La pénibilité physique et psychologique intermédiaire est associée à un temps de travail moins long que dans le modèle « professionnel – temps long » (27 heures en moyenne), ne permettant pas d'atteindre le Smic temps plein. On retrouve ici les salariées qui dans les faits travaillent à temps plein, si l'on tient compte de l'ensemble des temps contraints par le travail (Devetter et Barrois, 2012), mais qui sont rémunérées à temps partiel, selon le temps passé en intervention. En lien avec le temps partiel, les contraintes temporelles sont parmi les plus faibles : c'est pourquoi l'axe 3 oppose les compromis professionnels « temps réduits » et « temps longs », les seconds étant marqués par une forte exigence temporelle que ne supportent pas les premiers. En majorité salariées en mode prestataire, leurs rémunérations ne sont pas en règle générale sujettes à de fortes variations. Le compromis se caractérise donc ici par un ajustement par le temps de travail, contrairement au modèle « professionnel – temps plein ». Ces salariées sont bien au cœur du modèle professionnel de l'aide à domicile : elles sont majoritairement diplômées du domaine sanitaire et social et suivent en grande majorité des formations. Mais, moins spécialisées sur les tâches d'aide à la personne que les salariées du modèle « professionnel – temps plein »³⁴³, elles se situent plus typiquement dans le compromis implicite selon lequel, dans ces professions, le temps d'intervention ne peut, sauf à multiplier les pénibilités, dépasser les 26-27 heures.

3.3.5. La double insécurité

Un dernier compromis, que nous qualifions de « **double insécurité** », est situé entre le « sous-emploi intermédiaire » et le compromis « professionnel – temps réduit », issus de la scission du modèle « intermédiaire ». En termes de temps de travail et de rémunération, ils sont plus proches du modèle de « sous-emploi ». Elles interviennent en moyenne 24 heures par semaine auprès de six personnes aidées. Cependant, souvent diplômées du domaine sanitaire et social (bien que relativement peu du DEAVS), ces salariées réalisent une part importante de tâches d'aide à la personne et les pénibilités qu'elles subissent sont proches de celles des

³⁴³ La part des tâches d'aide à la personne est de 28 %, ce qui traduit un modèle plus équilibré entre les différentes tâches de l'aide à domicile (la part moyenne dans l'ensemble du secteur étant à 31 %, contre 42 % chez les professionnelles – temps long).

« professionnelles – temps long ». Surtout, ces salariées se caractérisent par une forte variabilité des rémunérations et un souhait de travailler davantage beaucoup plus fréquent qu'en moyenne³⁴⁴ : l'insécurité liée aux conditions de travail se double d'une insécurité de la rémunération. Dans ce contexte, le souhait de travailler davantage peut être, au-delà du supplément de rémunération nécessaire à ces bas salaires, une manière de sécuriser sa rémunération. Les salariées sous mode mandataire ou mixte sont surreprésentées dans ce compromis. Graphiquement, ce dernier compromis se situe en haut et plutôt à droite du graphique représentant les axes 1 et 2 de l'ACM.

Pour conclure sur le lien mode d'exercice / compromis de qualité d'emploi, on observe que les salariées en emploi direct se situent en grande majorité dans les compromis de type « sous-emploi ». Les salariées en mode prestataire sont pour les deux tiers dans les compromis de type « professionnel » (un tiers sur des temps longs et un tiers sur des temps réduits). Les salariées en mode mandataire ou mixte sont davantage réparties dans chaque classe : environ un tiers d'entre elles se situent dans le compromis « professionnel temps long » et un quart dans le modèle de la double « insécurité ».

Tableau 5.18. Répartition des salariés de chaque mode d'exercice selon les compromis de qualité d'emploi (types de compromis en trois classes et compromis en cinq classes) (en %)

		Mode d'exercice		
		Salariés d'organismes prestataires	Salariés en emploi direct	Salariés en mode mandataire ou mixte
Typologie en trois classes	Modèle du sous-emploi	11	72	19
	Modèle intermédiaire en tension	44	17	40
	Modèle professionnel du <i>care</i>	45	11	41
	<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
Typologie en 5 classes	Sous-emploi d'appoint	2	50	9
	Sous-emploi intermédiaire	16	29	17
	Professionnel - temps long	32	6	31
	Professionnel - temps réduit	34	3	19
	Double insécurité	16	12	24
	<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

³⁴⁴ 68 % déclarent que leurs revenus varient beaucoup d'un mois sur l'autre ; 85 % disent subir une perte de salaire (temporaire ou durable) suite à l'hospitalisation ou au décès d'une personne aidée ; 73 % déclarent souhaiter travailler davantage.

3.4. La convention de mesure du temps de travail comme nœud de la qualité de l'emploi dans l'aide à domicile

La typologie ainsi réalisée fait apparaître la durée du travail comme élément structurant voire déterminant de la qualité de l'emploi dans l'aide à domicile. Cependant la qualité de l'emploi ne suit pas de manière linéaire le temps de travail : lorsque celui-ci augmente, la rémunération s'accroît tout comme la pénibilité. En d'autres termes, *le niveau de rémunération minimum collectivement et juridiquement admis, le Smic temps plein, n'est atteint dans cette profession qu'au prix d'une pénibilité physique, psychologique et temporelle fortement accrue, et un épuisement professionnel rapide*, ce que confirment les enquêtes qualitatives :

« Au fil des années, bon, j'apprends que j'ai telle maladie, j'ai tel ci, j'ai tel ça, donc y a des fois, je me demande, bon je me dis je vais mourir avant les personnes âgées [rires retenus]. [silence]
Ils vont me tuer !!
Est-ce que je vais vivre jusqu'à l'âge où ils vivent ? Ça c'est la grande question. [silence]
[...] Vu comment je m'investis, je sais pas si sur le plan physique et même émotionnel, hein, je sais pas si je vais peut-être pas craquer ou... j'sais pas. [long silence] » (Citation d'une auxiliaire de vie³⁴⁵, extraite de Imbert, 2010 : 183).

Plusieurs facteurs se cumulent pour arriver à ce résultat : les aides à domicile les plus diplômées sont mobilisées par les organisations sur l'aide aux personnes les plus dépendantes, impliquant une exigence psychologique forte, et sur certaines tâches (aide à la toilette, levers et couchers, etc.) physiquement éprouvantes, nécessitant une présence à des horaires atypiques et/ou entraînant des horaires fractionnés sur une amplitude importante. La multiplication des interventions dans une même journée implique une pression temporelle et une fatigue physique accrue. Souvent prestataires ou mandataires, ces intervenantes sont également plus touchées par les changements d'emploi du temps ou les remplacements imprévus.

La question centrale concernant les temps de travail n'est alors plus uniquement d'augmenter les temps d'intervention : cette stratégie, nécessaire en l'état actuel pour atteindre des rémunérations suffisantes, conduit à un épuisement physique et psychologique. La question est avant tout celle de la définition du temps de travail et de sa mesure. Dans un travail statistique approfondi, François-Xavier Devetter et Amandine Barrois (2012) ont montré qu'une heure d'intervention équivalait à 1h23 de temps contraint par le travail (la contrainte pouvant être liée au temps de transport ou aux « temps morts » incompressibles entre certaines interventions). Si l'on adopte cette convention de mesure, la moyenne de 26 heures hebdomadaires observée dans l'aide à domicile correspond en fait à 35 heures, soit un temps plein. C'est précisément la durée du travail des aides à domicile du modèle professionnel – temps réduit. Pour elles, un équilibre

³⁴⁵ 38 ans, travaillant 35h/semaine, titulaire du DEAVS.

est trouvé « faute de mieux » entre des temps d'interventions trop longs et épuisants, caractéristiques du modèle « professionnel – temps long », et une rémunération trop faible pour des professionnelles dont l'aide à domicile est la seule source de revenus, caractéristique des compromis de sous-emploi.

Il s'agit donc ici d'une question politique de définition du temps de travail, au sens où la détermination de ce qui est considéré comme du temps de travail est conventionnelle, et doit faire l'objet d'un débat. Dans le cas de l'aide à domicile, la question est même double. D'abord, que compte-t-on comme du temps de travail, lorsque l'activité exercée implique des déplacements, mais aussi des temps morts entre deux interventions, et peut nécessiter des temps de pause ou de répit ? Ensuite, rémunère-t-on la salariée en fonction du nombre d'heures effectuées ou de manière forfaitaire ? En d'autres termes, qui de l'employeur ou de la salariée supporte le risque de la fluctuation de l'activité ? Dans l'emploi direct, seule l'intervenante subit ce risque, puisqu'il n'y a pas d'organisation employeuse. Lorsqu'une organisation existe, une partie des salariées prestataires et mandataires déclarent subir une baisse de salaire lorsqu'elles « perdent » une personne âgée. On se rapproche dans ce cas d'une convention de mesure « à la tâche », ou « à l'heure prestée », du temps de travail et de la rémunération.

Sur ces deux questions, des professions présentant des contraintes similaires à celles de l'aide à domicile (déplacements fréquents entre des lieux d'intervention ; temps annexes aux temps d'interventions incompressibles ; horaires décalés ; activité fluctuante ; pénibilité importante et croissante avec le temps de travail) ont, en premier lieu dans le cadre des relations professionnelles de branche, construit des systèmes de comptabilisation alternative du temps de travail. C'est le cas des personnels de l'enseignement, dont les temps annexes aux temps de présence devant les élèves / étudiants (temps de préparation des cours et de correction des copies notamment) sont pris en compte. Cela passe par la construction d'un système d'équivalence : un temps plein équivaut à 26 heures de cours hebdomadaires dans l'enseignement primaire, à 15 ou 18 heures selon les cas dans l'enseignement secondaire, à 192 heures annuelles dans l'enseignement supérieur. Dans certains métiers pénibles et peu qualifiés, voire « disqualifiés socialement » (Corteel, 2007), tels que celui des éboueurs, la mise en place de systèmes d'équivalence (tels que le « fini-quitte »³⁴⁶) où le temps de travail ne correspond pas au temps d'intervention montre que la définition du temps de travail est bien un construit social et négocié. Concernant la seconde question, pour la grande majorité du salariat, le risque relatif à la

³⁴⁶ Dont les effets pervers (augmentation du rythme de travail voire des risques) ont été pointé (Mahiou, 2003) : notre propos n'est pas ici de juger du bien-fondé des systèmes d'équivalence mis en place, mais bien de montrer, par ces quelques exemples, que la détermination de ce qui « fait » un temps plein fait l'objet de conventions sociales.

variabilité conjoncturelle de l'activité incombe à l'employeur, même si des éléments de flexibilité existent et ont gagné en importance au cours des dernières années.

La définition de ce qui est inclus dans le temps de travail n'est donc pas une donnée naturelle ou technique mais un construit historique, négocié par les partenaires sociaux. Le temps de déplacement entre deux interventions est reconnu comme du temps de travail effectif dans l'aide à domicile associative depuis la signature d'un accord de branche en 2000, à la condition que les deux interventions soient consécutives. On retrouve le résultat de cette construction socio-historique du temps de travail : 43 % des salariées d'organisations prestataires déclarent que tous leurs temps de déplacement entre les personnes chez qui elles interviennent sont inclus dans leur temps de travail, auxquelles s'ajoutent 16 % pour qui certains seulement sont inclus³⁴⁷. L'importance des temps annexes contraints et de certaines pénibilités aurait pu donner lieu à la revendication d'une « convention alternative de temps plein ». Pourquoi, dans l'aide à domicile, la définition du temps de travail n'est-elle pas questionnée, voire demeure impensée ?

Plusieurs facteurs sont imbriqués. D'abord et de manière générale, ce constat ne peut se comprendre en dehors de l'analyse plus large en termes de genre de l'emploi, et en particulier de la grande acceptation sociale dont fait l'objet le travail à temps partiel féminin (Maruani, 2006). Sous couvert d'impératifs de flexibilité pour les entreprises et de conciliation des temps pour les salariées, l'emploi féminin est pour une part importante à temps partiel, et à bas salaire (Concialdi et Ponthieux, 2000), dans une relative indifférence. Dans ce contexte global, les métiers féminisés du soin ou du *care*, et leur inscription dans des organisations à but non lucratif, ne favorisent pas l'expression de revendications fortes, ni la mise en œuvre de moyens de pression. On l'a rappelé, la lutte syndicale est difficile en raison de la dispersion géographique des salariées et de leurs lieux de travail. La grève est difficilement envisageable en raison de la culpabilité liée à l'idée de ne pas venir aider les personnes fragilisées, voire de la proximité avec les valeurs de l'employeur. Les salariées intègrent en partie la contrainte des employeurs qui, dans le cadre de financements publics contraignant fortement leur politique salariale mais aussi leur organisation du travail, disposent de peu de marges de manœuvre pour répondre à ces revendications. Enfin, l'invisibilité de cette question est liée à l'invisibilité des contraintes auxquelles ces salariées font face et des pénibilités de leur travail : comment exiger la compensation de contraintes non reconnues ?

On retrouve ici un résultat déjà pointé par Christian Baudelot et Michel Gollac (1993). Ceux-ci ont montré que certaines pénibilités étaient compensées financièrement, notamment sous

³⁴⁷ Cela pouvant être lié au fait que seuls les temps de déplacement entre deux interventions consécutives sont considérés comme du temps de travail effectif. Ces chiffres sont issus de l'enquête IAD.

la forme de prime, parce qu'elles étaient reconnues. Par exemple, le travail de nuit ou en 3×8 donne lieu à compensation financière, alors que les pénibilités telles que l'exposition au froid ou le port de charges lourdes ne font l'objet d'aucune compensation. Au contraire, les ouvriers soumis à ce type de contraintes gagnent moins, toutes choses égales par ailleurs, qu'un ouvrier qui n'y est pas soumis. Ainsi, les auteurs concluent-ils que « les théories de la compensation ou de la segmentation du marché du travail sont incapables à elles seules d'expliquer l'ensemble de ces résultats. Elles n'interviennent qu'en second rang : il faut d'abord tenir compte du degré de visibilité et de reconnaissance des différentes conditions de travail. Certaines pénibilités sont faciles à reconnaître : les parties tomberont aisément d'accord sur le fait qu'un salarié y est ou non soumis. Les mécanismes de compensation peuvent alors jouer, et jouent effectivement (...). D'autres conditions défavorables sont plus difficiles à objectiver : le salarié peut ne ressentir les contraintes sans qu'elles soient connues ou reconnues par tous, et en particulier par la direction de l'entreprise. La logique de la compensation est alors bloquée » (Baudelot et Gollac, 1993 : 5). Comme le résume Jacques Freyssinet : « Il n'existe donc pas un mécanisme de marché qui compenserait systématiquement par des écarts de salaire les différences de qualité entre les postes de travail ; tout dépend des processus sociaux de reconnaissance de ces différences » (Freyssinet, 2000 : 40). Dans l'aide à domicile, le travail réalisé à l'intérieur de domiciles privés, sans regard extérieur, n'est pas favorable à la reconnaissance et à l'objectivation des pénibilités. D'autre part, on l'a rappelé, les enquêtes sur les conditions de travail sont plutôt centrées sur les pénibilités typiques des emplois masculins et traduisent mal ces contraintes spécifiques au travail des femmes. Mais il est nécessaire d'ajouter au degré de visibilité des contraintes celui de la *capacité* à négocier, dans le dialogue social, la reconnaissance des contraintes. Dans le cas des travailleuses de l'aide à domicile, cette capacité semble affaiblie. Mais elle semble également affaiblie du côté des employeurs. Ceux-ci, en particulier dans l'économie sociale, reconnaissent dans leur ensemble les nombreuses contraintes auxquelles ces salariées sont soumises, mais peinent à faire traduire financièrement cette reconnaissance auprès des acteurs publics financeurs, eux-mêmes pris dans des contraintes budgétaires fortes.

Le rapprochement avec l'exemple des agents de propreté urbaine montre bien qu'il ne s'agit pas ici « simplement » de compenser la pénibilité du travail par un supplément de salaire. Il s'agit d'abord de prendre en compte l'ensemble du temps « contraint par le travail » dans la rémunération, parce que la compensation ne peut pas, en raison de la pénibilité, passer par une augmentation du temps de travail. En dehors d'une nouvelle convention de mesure du temps de travail, les salariées du type professionnel font face à deux compromis insatisfaisants : soit

accepter des temps de travail largement supérieurs, si l'on inclut les temps annexes, au temps plein, afin d'atteindre un salaire « acceptable » (c'est le compromis « professionnel – temps long ») ; soit accepter une rémunération proche du seuil de bas salaire pour un temps de travail pourtant quasiment complet.

Conclusion

Centrées sur les aides à domicile auprès de personnes fragilisées, les explorations statistiques menées dans le cinquième chapitre visaient à consolider les analyses précédentes en termes *d'hétérogénéité* des qualités d'emploi et à proposer une grille de lecture, nourrie des apports des précédents chapitres, des *compromis* de qualité d'emploi. Ces compromis ne peuvent se comprendre en dehors des activités de travail auxquelles ils correspondent. Un premier temps a donc consisté à décrire un certain nombre de facettes de ces activités de travail. De cette analyse, il ressort que le nombre et le type de personnes aidées, les tâches réalisées et les caractéristiques sociodémographiques des aides à domicile forment des profils d'intervenantes différenciés en fonction du mode d'exercice, et de manière imbriquée du niveau de diplôme et du temps de travail. Les salariées du particulier employeur interviennent ainsi, en moyenne, auprès d'un nombre plutôt restreint de personnes, sur des durées d'intervention par personne aidée relativement longues. Moins diplômées, elles sont moins centrées sur les tâches de soin à la personne et davantage sur les tâches liées à l'environnement (entretien du domicile notamment), et leur temps de travail est plus faible que dans l'emploi prestataire. Les salariées prestataires, plus souvent diplômées dans le domaine sanitaire et social, sont quant à elles davantage centrées sur les tâches de soin aux personnes, même si elles effectuent également des tâches d'entretien de l'environnement. Elles interviennent auprès de plus de personnes, sur des durées par intervention nettement plus courtes, qui engendrent souvent une pression temporelle non négligeable.

Les analyses statistiques menées sur les variables caractérisant le rapport à l'emploi et au travail confirment le caractère structurant du mode d'exercice dans la configuration des temps de travail et des rémunérations d'une part, et des conditions de travail, pénibilités physiques et psychologiques d'autre part. L'effet du type d'employeur est cependant loin d'être univoque. Clairement associé à des temps de travail plus longs, le statut prestataire se caractérise par des rémunérations plus élevées, et moins variables, c'est-à-dire moins soumises aux fluctuations inhérentes à l'activité d'aide à domicile. Même lorsque l'on restreint l'analyse aux salariées à

temps plein, le mode d'exercice conserve un impact significatif sur le niveau de salaire, en défaveur de l'emploi direct et, dans une moindre mesure, du mode mandataire ou mixte. La dispersion des rémunérations est également nettement moins forte dans l'emploi prestataire. Ces résultats rejoignent les conclusions du chapitre 4 : les normes collectives tendent à homogénéiser davantage les situations au sein des organisations prestataires. Néanmoins, si leurs rémunérations sont plus élevées, les pénibilités sont également beaucoup plus fortement ressenties par les salariées prestataires, qu'elles soient liées à la disponibilité temporelle et à l'équilibre vie professionnelle - vie privée, aux pénibilités physiques ou aux tensions psychologiques – ces différentes formes de pénibilités ayant tendance à se cumuler. Ce résultat est directement lié au temps de travail : dans ce secteur, pénibilité et durée du travail vont bien souvent de pair. En d'autres termes, atteindre un niveau de rémunération avoisinant le Smic temps plein, c'est-à-dire le niveau de rémunération collectivement considéré comme minimum, ne se fait qu'au prix d'une pénibilité physique, psychologique et temporelle fortement accrue, et d'un risque d'épuisement professionnel.

C'est pourquoi, ce qui pourrait à première vue être considéré comme une forme de compensation (puisque l'on observe, pour simplifier, d'un côté des salariées aux conditions de travail dégradées et mieux rémunérées, et de l'autre des salariées déclarant peu de pénibilités et des salaires moindres), n'est en réalité permis que par l'accroissement des temps d'intervention – et par suite, de la pénibilité elle-même... C'est bien ce que montre l'analyse des *compromis différenciés de qualité d'emploi en situation de travail*. Trois grands modèles apparaissent, que nous avons qualifiés respectivement de « modèle professionnel du *care* », de « sous-emploi » et d'« intermédiaire ». Le modèle du sous-emploi se caractérise par des temps de travail courts et des pénibilités faibles, et concerne particulièrement des salariées en emploi direct. Il appuie sa légitimité sur les registres de la liberté et de l'autonomie, fortement mis en avant par les employeurs et leurs représentants, dans une moindre mesure par les salariées. Il puise également sa justification dans les politiques publiques dans lesquelles il s'inscrit, et notamment celles visant expressément la lutte contre le travail au noir. À l'autre extrême, le modèle professionnel du *care* offre, dans la majorité des cas à des salariées prestataires ou mandataires, des temps de travail plus longs et des rémunérations plus conséquentes, mais qui s'accompagnent d'une pénibilité accrue. S'inscrivant plus directement dans les politiques sociales, il est le fruit de la construction historique des professions d'aide à domicile au travers des régulations publiques et professionnelles. Il est ainsi directement marqué par l'évolution de ces régulations. Face aux injonctions à l'encadrement des coûts de la politique sociale, une tendance à la rationalisation

s'installe qui aboutit à la fois à intensifier et à fragmenter le travail. Outre les raisons liées au manque de reconnaissance des pénibilités et des compétences mobilisées évoquées au chapitre précédent, la non-compensation de ces contraintes puise, à notre sens, une partie de sa justification dans le registre du *care* et de la mise en avant de l'utilité du travail, par les régulateurs publics et professionnels, utilité revendiquée par les salariées comme un des ressorts de leur mobilisation au travail. Pour ces intervenantes, la question de la mesure du temps de travail est au cœur de la qualité des emplois. En dehors d'une prise en compte globale du temps de travail au-delà des seuls temps d'intervention, les seuls compromis possibles sont ceux du temps plein « épuisant » – car correspondant à des horaires supérieurs au temps plein traditionnel – ou du temps partiel « sous-rémunéré » – au sens où le temps contraint par le travail est proche du temps plein, quand le temps rémunéré est partiel. Entre ces deux modèles, une zone intermédiaire, en tension et plus hétérogène, se caractérise par des temps de travail et des salaires moyens (par rapport au secteur). Empreint des registres de légitimité des deux modèles précédents, ce modèle peut être analysé comme le résultat de l'évolution des politiques publiques vers une plus grande emprise des politiques d'emploi, orientées vers la création d'emplois peu qualifiés, peu rémunérés, souvent à temps partiel. Cette logique percute celle promue jusqu'alors de la montée en qualification *et* en temps de travail pour les professionnelles de l'aide à domicile. Au sein de ce modèle, nous identifions en particulier un groupe de salariées, souvent en mode mandataire (ou mixte), qui subissent une « double insécurité », caractérisée par une pénibilité importante et une forte variabilité des salaires.

Conclusion de la deuxième partie

Explorer la qualité des emplois dans un champ d'activité nécessite avant tout de définir ce que l'on entend par ce terme, et la manière dont on va l'évaluer. Cette notion, qui trouve sa traduction notamment sous forme d'indicateurs proposés par différentes institutions internationales, permet d'englober une pluralité de dimensions du travail et de l'emploi. Son utilisation est toujours conventionnelle : le choix des dimensions retenues, l'importance et le sens qui leur sont donnés, reflètent des conceptions différenciées de ce qu'est un « bon » emploi. Notre approche est donc également le fruit de conventions. Elle est fondée sur la comparaison par rapport à ce que l'on identifie comme la norme de l'emploi en France. Nous avons ainsi cherché à repérer les écarts à cette norme, à la fois dans les dimensions relatives au rapport à l'emploi et au rapport au travail, et les situations de cumuls où les salariés subissent des contraintes sur plusieurs dimensions de la qualité de l'emploi. Cette démarche comportait un double intérêt par rapport à notre objet d'étude. D'abord, en nous intéressant à une frange du salariat, féminin, considéré comme peu voire non qualifié, elle nous permettait de tester l'hypothèse, typique des théories segmentationnistes, d'un cumul de contraintes dans ce segment secondaire du marché du travail – ou, à l'inverse, d'une compensation entre les dimensions. Ensuite, par son caractère synthétique, elle nous permettait de comparer la part d'emplois dégradés, définis comme cumulant un nombre important de contraintes, dans les services à la personne par rapport au reste du marché du travail.

Les résultats des explorations statistiques, qui rejoignent les conclusions d'autres travaux sur ces salariées « du bas de l'échelle » (Avril, 2003b), témoignent d'une forte part d'emplois dégradés. Partant de la double hypothèse que *i.* ces emplois ne sont pas voués à être des « mauvais emplois » car sans valeur *intrinsèque*, et que *ii.* la dérogation aussi fréquente au sein d'un groupe professionnel à la « norme » de l'emploi telle qu'elle s'est constituée collectivement en France (Castel, 1995) ne peut être le résultat de l'agrégation de décisions individuelles, nous avons apporté des éclairages sur les raisons de cette situation par l'angle des *régulations sociales* qui structurent le champ des services à la personne, et qui ont été étudiées dans la première partie de la thèse. Ces régulations, publiques et professionnelles, s'inscrivent dans des représentations sociales, qu'elles participent également à « institutionnaliser » (au sens où ces représentations s'incarnent dans des institutions), ou à faire évoluer. Ces représentations ont notamment un rôle essentiel dans la construction sociale du prix et de la valeur accordée au service fourni et au

travail qu'il nécessite et, par voie de conséquence, sur les caractéristiques des emplois – en premier lieu, mais pas seulement, sur la rémunération.

Partant du constat de l'hétérogénéité des activités du champ des services à la personne, le deuxième pan de notre démarche consistait à analyser, au-delà de la question des cumuls et/ou compensations, les différentes configurations de qualité d'emploi, c'est-à-dire les différentes formes concrètes d'articulation entre les dimensions des emplois, que nous avons nommées *compromis de qualité d'emploi*. Les explorations statistiques montrent l'hétérogénéité dans les formes de qualités d'emploi, liée en partie à la profession et en partie au type d'employeur. La profession joue plutôt, selon notre analyse, sur les formes des conditions de travail. Les conditions de travail sont évidemment fortement déterminées par le travail lui-même³⁴⁸ : le fait qu'elles changent selon la profession et la fonction exercée n'a rien d'étonnant. Le type d'employeur joue quant à lui davantage sur les disparités des qualités de l'emploi, plus importantes chez les salariées du particulier employeur. Une fois écarté l'effet « profession » par la mobilisation de l'enquête « intervenants au domicile des personnes fragilisées », différents compromis de qualité ont été identifiés au sein des aides à domicile, qui reposent sur des justifications, explicites ou implicites, propres à la construction des professions, aux régulations publiques et professionnelles, et aux représentations sociales de ces activités.

Au-delà de leurs apports en termes de compréhension du secteur de l'aide à domicile, ces résultats nous semblent confirmer sur le plan méthodologique l'importance d'une approche de la qualité de l'emploi qui ne cherche pas uniquement à établir une qualité moyenne de l'emploi, quantifiable et comparable entre secteurs, entre types d'employeurs ou plus largement entre groupes de salariés. Nous l'avons évoqué dans l'introduction de cette partie, nous estimons qu'il est indispensable de pouvoir apporter des éléments de comparaison qualitative entre les emplois d'un secteur et le reste du marché du travail : nous avons rejeté les arguments s'opposant à ce type de comparaison au motif des spécificités « subjectives » et/ou non observables des métiers en question. Néanmoins, chercher à opérer cette comparaison uniquement par l'évaluation de la qualité « moyenne » des emplois, outre qu'elle pose de nombreux problèmes quant à la méthode d'agrégation des dimensions et qu'elle repose sur des conventions qu'il s'agit d'explicitier – comme tout indicateur, dont celui que nous avons proposé –, conduit nécessairement à masquer les configurations spécifiques qui se jouent dans les différents secteurs et comporte le risque d'une forme de classement ou de « *benchmarking* » un peu rapide entre les groupes

³⁴⁸ La frontière entre travail et conditions de travail est d'ailleurs loin d'être naturelle : elle relève en grande partie d'un construit social, qui définit conventionnellement ce qui, dans une activité de travail, est considéré comme une caractéristique *intrinsèque* du travail et ce qui en est une *condition*, externe (Gollac et Volkoff, 2000).

professionnels. Or, la mise au jour des formes différenciées de compromis nous semble indispensable, car *c'est sur ces compromis concrets qu'agissent les régulations publiques et professionnelles.*

Conclusion générale

La construction des formes de qualité d'emploi dans les services à la personne s'inscrit à la fois dans des régulations publiques, des régulations professionnelles et des représentations sociales, ces trois éléments étant eux-mêmes étroitement imbriqués. L'étude de la qualité de l'emploi, encadrée dans ces institutions concrètes, ne peut faire l'économie de l'analyse de ces trois dimensions. En cela, nous nous sommes démarquée d'une analyse où serait déterminée la qualité des emplois sur un « marché du travail » par confrontation de l'offre et de la demande.

Inscrite dans des régulations publiques tout d'abord. Le marché des services à la personne est très fortement régulé par l'action publique. Cette action est, historiquement, d'abord celle des politiques sociales de soutien aux familles, puis de manière prépondérante aux personnes âgées et en situation de handicap. Elle met progressivement en place le financement des services d'aide à domicile de ces personnes fragiles, participe à l'organisation du secteur et à la reconnaissance des professions. Initialement construite sur un modèle qualifié de « tutélaire », où le financement public est accordé aux associations prestataires de services, elle connaît au tournant des années 1980 une réorientation vers un modèle « concurrentiel subventionné » où le subventionnement des services, toujours élevé, est réalisé à destination des usagers, qui choisissent leurs prestataires sur le « quasi-marché » de l'aide à domicile, où différents types d'offre sont mis en concurrence. À la même période, la politique d'emploi est mise en œuvre dans ce champ d'activité, élargi cette fois, au-delà de l'aide à domicile aux personnes en perte d'autonomie, à un ensemble de services réalisés aux domiciles de particuliers. Fondée sur la baisse du coût du travail et la simplification de l'accès à ce marché, cette politique d'emploi va profondément marquer le processus de structuration professionnelle en marche dans l'aide à domicile. Surtout, l'action publique participe à l'invention progressive d'un grand secteur des services à domicile, mêlant services domestiques et services d'aide aux personnes fragiles. Regroupés au sein d'un champ hétérogène des « services à la personne », ces deux types de services sont dorénavant tous deux fortement subventionnés par les financements publics. La configuration actuelle de la qualité des emplois ne se comprend ainsi qu'à l'aune des évolutions des politiques publiques et de leurs effets sur la construction des professions.

Inscrite dans les régulations professionnelles ensuite, la formation de la qualité des emplois nécessite d'être étudiée au regard du système de relations professionnelles dans lequel ces emplois s'inscrivent. Nous avons choisi de l'étudier au niveau de la branche et de ses interactions avec la régulation publique, tout en cherchant à prendre en compte la traduction concrète des dispositifs conventionnels dans la négociation locale des « compromis » de qualité d'emploi – un *hiatus* pouvant exister entre la règle telle qu'elle est prescrite dans les textes et son appropriation

ou sa mise en œuvre par les acteurs locaux. Considérant les périmètres des branches comme révélateurs de leur identité et conditionnant le contenu des négociations collectives, cette étude a permis de comprendre pourquoi le champ des services à la personne s'était construit autour de trois branches professionnelles distinctes : branche de l'aide à domicile, branche des salariés du particulier employeur, branche des entreprises privées de services à la personne. D'une part, la frontière avec les autres branches professionnelles, proches en termes d'activité mais non réalisées spécifiquement aux domiciles de particuliers, relève d'une stratégie d'existence institutionnelle pour les organisations employeurs, soutenue par les pouvoirs publics misant sur la visibilité de ce « nouveau » secteur. D'autre part, au sein des services à domicile, les frontières entre les trois branches professionnelles se sont cristallisées autour des statuts des employeurs, reflétant à la fois la finalité de l'activité (action sociale / services marchands / services domestiques) et les registres professionnels (professionnels de l'aide à domicile / employées de maison). Cela n'est pas sans lien avec les enjeux qui se dessinent en termes de qualité d'emploi dans les deux branches professionnelles des salariés du particulier employeur et de l'aide à domicile. Dans la première, la tension entre le caractère interpersonnel, fondé sur les registres domestiques et de la liberté individuelle, de la relation d'emploi et le caractère intrinsèquement collectif des règles négociées au niveau de la branche interroge sur la capacité de celle-ci à être réellement structurante et « homogénéisante » dans les formes de qualité d'emploi. Dans la seconde, l'offre est « organisée » et la convention collective est clairement structurante dans les relations professionnelles locales. C'est alors moins le caractère interindividuel de la relation d'emploi qui interroge le fonctionnement des règles collectives, que sa relation avec l'action publique. Celle-ci est doublement encadrante, en amont dans la négociation des accords collectifs de branche (*via* la procédure d'agrément par le ministère en charge de l'action sociale), et en aval au travers des pratiques tarifaires des financeurs locaux. Les marges de manœuvre des acteurs des relations professionnelles sont alors minces pour négocier les « compromis » de qualité d'emploi.

Ces enjeux différenciés dans les deux branches se retrouvent dans l'analyse statistique des qualités d'emploi dans le champ de l'aide à domicile. Celle-ci cherche à répondre à deux interrogations imbriquées. Les deux professions d'aide à domicile et d'employée de maison cumulent-elles les aspects négatifs dans leur rapport à l'emploi et au travail, comme le suggère la théorie de la segmentation, ou au contraire observe-t-on des formes de compensation entre les différentes dimensions de qualité d'emploi ? On constate que les deux professions regroupent une part importante de ce que nous avons qualifié d'emplois dégradés, c'est-à-dire cumulant les contraintes. Cependant, et c'est la deuxième interrogation, l'hétérogénéité observée dans les

activités de « services à la personne » se retrouve-t-elle sous des formes différenciées de compromis de qualité d'emploi ? L'analyse statistique menée montre, de manière cohérente avec les hypothèses issues de l'analyse des relations professionnelles, que l'hétérogénéité est plus forte au sein des salariées du particulier employeur qu'au sein des salariées d'organisations. Ensuite, l'analyse des compromis de qualité d'emploi confirme ce que l'indicateur de cumul de contraintes indiquait à partir des données de l'Enquête « Conditions de travail » (2005) : il n'y a pas, dans l'aide à domicile, de véritable compensation de la pénibilité du travail. Différents modèles apparaissent. Dans le modèle qualifié de « sous-emploi », le très faible nombre d'heures d'intervention s'accompagne d'une faible pénibilité mais également d'une rémunération faible et très insuffisante pour atteindre l'indépendance économique. La très grande majorité des intervenantes travaillent en emploi direct, ne sont pas qualifiées dans le domaine sanitaire et social et appartiennent à des ménages considérés comme pauvres : la liberté et l'autonomie offerte par le champ de l'emploi direct est mobilisée dans les faits, par ces travailleuses, sous forte contrainte économique. Dans le modèle que nous avons qualifié de « professionnel », les intervenantes, plus souvent salariées d'organisations (en statut mandataire ou prestataire) et plus souvent qualifiées, effectuent un nombre d'heures de travail et d'intervention plus élevé. Néanmoins, la pénibilité n'étant pas compensée, on y trouve deux formes distinctes de compromis. Dans le premier, la multiplication des heures d'intervention permet d'atteindre une rémunération supérieure au Smic, mais s'accompagne d'une pénibilité et d'un risque d'épuisement conséquents. Dans le second, le nombre d'heures d'intervention est plus modéré et permet d'atténuer les différentes pénibilités. En revanche, la rémunération est inférieure au Smic temps plein, alors même que le temps contraint par le travail est proche du temps plein. C'est donc la manière dont est conventionnellement comptabilisé le temps de travail qui nécessite d'être questionnée : cette convention de mesure du temps de travail joue ici en défaveur des salariées.

Pourquoi n'y a-t-il pas, dans ce champ d'activité, compensation des contraintes du travail, par exemple au travers d'une mesure du temps de travail incluant l'ensemble des temps induits par le travail ? L'invisibilité des pénibilités et, peut-être plus largement, de ces salariées, travaillant dans l'intimité des domiciles privés, explique en partie l'absence de leur compensation. Les acteurs des relations professionnelles, notamment syndicaux, mis en difficulté pour les raisons évoquées au chapitre 2, peinent à faire reconnaître ces pénibilités, et notamment à l'État financeur qui encadre leurs négociations. Mais les régulations professionnelles et publiques ne peuvent être complètement comprises en dehors du troisième élément évoqué au

début de cette conclusion : les représentations sociales. C'est aussi sur leur base que les compromis de qualité d'emploi puisent leur légitimité : la qualité des emplois, et en premier lieu la rémunération, sont le reflet de la valeur accordée par la société aux activités et aux personnes qui les exercent. Au-delà des divergences largement étudiées dans la thèse entre les activités de services à la personne, elles partagent au niveau de représentations sociales un certain nombre de caractéristiques. *Travaux* de femmes, les tâches réalisées sont faiblement valorisées dans la société et se traduisent par une faible valorisation sur le marché du travail. Les compétences mobilisées comme les pénibilités associées n'ont pas bénéficié du même processus de visibilisation que celles des métiers traditionnellement masculins : ces emplois sont considérés comme peu qualifiés et peu pénibles, les travailleuses qui les occupent interchangeables et substituables. *Emplois* de femmes, le temps partiel bénéficie d'une tolérance sociale liée à la perception persistante de l'emploi féminin comme un salaire d'appoint. Sans s'y réduire, la valorisation des tâches et des pénibilités, la configuration des régulations publiques et des relations professionnelles s'inscrivent dans des rapports sociaux de sexe inégalitaires, que l'analyse des emplois de services à la personne ne peut ignorer. Abordée dans le cadre de cette thèse, cette dimension des rapports sociaux de sexe mériterait d'être encore creusée.

Il y a ainsi un élément « liant » dans tous les éléments présentés en termes de déterminants de la qualité de l'emploi dans les services à la personne, c'est la position de faiblesse de ces travailleuses sur le marché du travail. Cette position de fragilité est le résultat de différents facteurs. Notamment, il s'agit de femmes, peu ou non qualifiées, en partie parce que les compétences qu'elles mettent en œuvre ne sont pas reconnues, isolées aussi bien par les lieux de travail que par la multiplication des employeurs. Cette position de faiblesse sur le marché du travail les pousse dans le segment secondaire (au sens des théories de la segmentation). Le marché du travail se caractérisant par un chômage de masse, elles se trouvent contraintes d'accepter les emplois qui se présentent, malgré le fait qu'ils cumulent un nombre important de contraintes, au premier rang desquelles un salaire faible, qui correspond à des temps de travail (reconnus, puisqu'ils ne tiennent le plus souvent pas compte des temps contraints par le travail) faibles. Dans une perspective dynamique, la question est de savoir comment redonner du « pouvoir » (*empowerment*) à ces travailleuses, au travers du droit, des régulations publiques, et de l'action syndicale.

Liste des principaux sigles et acronymes utilisés

ACM	Analyse des correspondances multiples
ACTP	Allocation compensatrice tierce personne
ADAR	Associations d'aide à domicile aux retraités
ADMR	Aide à domicile en milieu rural
AGGIR	Autonomie gérontologie groupes iso-ressources.
ANSP	Agence nationale de services à la personne
APA	Allocation personnalisée d'autonomie
APAF	Associations populaires de l'aide familiale
BAD	Branche de l'aide à domicile
BASS	Branche associative sanitaire, sociale et médico-sociale
BIT	Bureau international du travail
CAFAD	Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile
CASF	Code de l'action sociale et des familles
CCAS	Centre communal d'action sociale
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CEP	Contrat d'études prospectives
CESU	Chèque emploi service universel
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CFE-CGC	Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
CGPME	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
CGT	Confédération générale du travail
CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
CIFRE	Conventions industrielles de formation par la recherche
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNPF	Conseil national du patronat français
CPNEFP	Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle
CSF	Confédération syndicale des familles
DARES	Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques
DEAVS	Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale
DREES	Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
DRH	Directeur des ressources humaines
ETP	Equivalent temps plein
FAP	Nomenclature des familles professionnelles
FEDESAP	Fédération française de services à la personne et de proximité
FEHAP	Fédération des établissements hospitaliers et d'assistance privés à but non lucratif
FEP	Fédération des entreprises de propreté et services associés
FEPEN	Fédération des particuliers employeurs de France
FESP	Fédération du service aux particuliers
FGTA	Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation et des secteurs connexes (Force ouvrière)

FNAAFP-CSF	Fédération nationale des associations d'aides familiales populaires – Confédération syndicale des familles
FNAAMFD	Fédération nationale des associations d'aide aux mères et aux familles à domicile
FNAFAD	Fédération nationale d'aide familiale à domicile
FNAID	Fédération nationale d'aide et d'intervention à domicile
FNAPAF	Fédération nationale des associations populaires de l'aide familiale
FO	Force ouvrière
FSE	Fonds social européen
GIR	Groupes iso-ressources
IAD	Intervenants au domicile des personnes fragilisées (enquête)
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
IRES	Institut de recherches économiques et sociales
JAC	Jeunesse agricole chrétienne
JOC	Jeunesse ouvrière chrétienne
JOCF	Jeunesse ouvrière chrétienne féminine
LAC	Ligue agricole catholique
LOC	Ligue ouvrière chrétienne
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
MFR	Mouvement familial rural
MLO	Mouvement de libération ouvrière
MLP	Mouvement de libération du peuple
MPF	Mouvement populaire des familles
NAF	Nomenclature des activités françaises
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ODAS	Observatoire national de l'action sociale décentralisée
OFCE	Observatoire français des conjonctures économiques
OIT	Organisation internationale du travail
OPCA	Organisme paritaire collecteur agréé
PCH	Prestation de compensation du handicap
PCS	Professions et catégories socioprofessionnelles
PED	Prestation expérimentale dépendance
PSD	Prestation spécifique dépendance
RSA	Revenu de solidarité active
SESP	Syndicat des entreprises de services à la personne
SNASEA	Syndicat national au service des associations du secteur social et médico-social
SOP	Syndicat général des organismes privés sanitaires et sociaux à but non lucratif
SSIAD	Services de soins infirmiers à domicile
SUMER	Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels » (enquête)
SYNERPA	Syndicat national des établissements et résidences privés pour les personnes âgées
TISF	Technicien de l'intervention sociale et familiale
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UNA	Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles
UNACSS	Union nationale des associations coordinatrices des centres de soins et de santé
UNADMR	Union nationale des ADMR

UNASSAD	Union nationale des associations de soins et services à domicile (devenue UNA)
UNCCAS	Union nationale des centres communaux d'action sociale
UNIFED	Union des fédérations et syndicats nationaux d'employeurs sans but lucratif du secteur sanitaire, médico-social et social
UNSA	Union nationale des syndicats autonomes
UPASSAD	Union parisienne des associations de soins et services à domicile

Liste des tableaux, figures, encadrés et annexes

Liste des tableaux

Tableau 0.1. Récapitulatif des entretiens réalisés auprès des négociateurs des conventions collectives de branches.....	30
Tableau 0.2. Récapitulatif des entretiens réalisés.....	34
Tableau 1.1. Les caractéristiques de la régulation tutélaire et de la régulation concurrentielle	103
Tableau 2.1. Les organisations professionnelles signataires ou adhérentes aux conventions collectives « historiques » de la branche de l'aide à domicile.....	137
Tableau 2.2. Grille d'analyse des questionnements autour des périmètres des branches : tableau récapitulatif.....	177
Tableau 2.3. Représentation simplifiée des enjeux posés par les régulations professionnelles de branche en termes de construction de la qualité des emplois	214
Tableau 3.1. Les dimensions de la qualité de l'emploi selon les indicateurs de différentes institutions internationales	251
Tableau 3.2. Grille de lecture des dimensions de qualité de l'emploi au prisme des « mondes ».....	272
Tableau 4.1. Tableau récapitulatif des résultats en termes de volume d'emploi et d'évolutions, selon les modes de comptabilisation	293
Tableau 4.2. Caractéristiques sociodémographiques des salariés	297
Tableau 4.3. Récapitulatif des dimensions et seuils retenus pour la construction de l'indicateur.....	304
Tableau 4.4. Indicateur de cumul de contraintes, dimensions agrégées : Part des salariés situés parmi les situations les plus dégradées.....	311
Tableau 4.5. Indicateur de cumul de contraintes, dimensions intermédiaires : Part des salariés situés parmi les situations les plus dégradées	312
Tableau 4.6. Rémunérations et temps de travail en 2010	313
Tableau 4.7. Indicateur de cumul de contraintes, dimension « Instabilité » : Part des salariés concernés par les différents types d'instabilité.....	316
Tableau 4.8. Indicateur de cumul de contraintes, dimension « Conditions de travail » (dimensions désagrégées)	319
Tableau 4.9. Aides à domicile et employés de maison : Régression logistique sur la probabilité d'être dans un emploi dégradé	334
Tableau 5.1. Répartition des intervenants selon le mode d'exercice.....	350
Tableau 5.2. Répartition des intervenants en mode prestataire, mandataire ou mixte, selon le statut de l'employeur	351
Tableau 5.3. Part des salariés déclarant effectuer habituellement les tâches suivantes dans le cadre de leur travail au domicile de personnes (3 réponses maximum) (en %).....	355
Tableau 5.4. Pourcentage d'intervenants ayant exercé un autre métier avant celui d'aide à domicile et secteur(s) d'activité dans le(s)quel(s) ce ou ces métiers ont été exercé(s) (en %).....	361
Tableau 5.5. Métier déclaré, selon le mode d'exercice (en %).....	361
Tableau 5.7. Exercice d'un autre emploi rémunéré, selon le mode d'exercice	363
Figure 5.7. Les raisons citées pour lesquelles les salariés exercent un autre emploi.....	364
Tableau 5.8. Nombre d'heures travaillées (en moyenne) au cours de la semaine de référence, selon le mode d'exercice et l'exercice d'une autre activité professionnelle.....	368
Tableau 5.9. Pourcentage d'intervenants souhaitant travailler davantage, selon le statut de l'aide à domicile et le mode d'exercice.....	369
Tableau 5.10. Contraintes temporelles selon le mode d'exercice	371
Tableau 5.11. Revenus mensuels nets moyens du foyer, en fonction du mode d'exercice de l'intervenant et de sa situation familiale.....	376
Tableau 5.12. Impact de la variabilité de l'activité d'aide à domicile sur les revenus	378
Tableau 5.13. Indicateurs de pénibilité par mode d'intervention	382
Tableau 5.14. Situations de tension dans la relation d'aide à domicile (en %)	384
Tableau 5.15. Classification des salariés par comparaison avec les médianes de l'enquête IAD (en %) .	390

Tableau 5.16. Récapitulatif des grands modèles de qualité d'emploi dans l'aide à domicile et de leur inscription dans les réglementations publiques et professionnelles	406
Tableau 5.17. Tableau croisé des deux typologies (% en colonne).....	407
Tableau 5.18. Répartition des salariés de chaque mode d'exercice selon les compromis de qualité d'emploi (types de compromis en trois classes et compromis en cinq classes) (en %)	413

Liste des figures

Figure 1.1. Schéma simplifié de l'histoire des différentes fédérations d'aide à domicile.....	54
Figure 1.2. Évolution du nombre de domestiques du milieu du XIXe siècle au début des années 1980	72
Figure 1.3. Évolution de la part des domestiques dans la population active (y.c. population active agricole) du milieu du XIXe siècle au début des années 1980	72
Figure 1.4 : Évolution du nombre de bénéficiaires de l'APA entre 2002 et 2011.....	97
Figure 1.5. Évolution du montant mensuel moyen (en euros courants) de l'APA à domicile et de la part à la charge du bénéficiaire, au 31 décembre	98
Figure 1.6. Évolution du nombre d'entreprises de services à la personne et du nombre de leurs salariés sous statut prestataire.....	113
Figure 1.7. Heures totales rémunérées selon le type d'employeur (hors assistants maternels).....	123
Figure 2.1. Les trois branches professionnelles du champ des services à la personne	135
Figure 2.2. Schéma récapitulatif des différentes conventions dans la branche de l'aide à domicile.....	144
Figure 2.3. Les organisations syndicales et employeurs négociant les différentes conventions collectives	149
Figure 2.4. Schéma des différentes frontières questionnées.....	158
Figure 2.5. Schéma récapitulatif des critères structurant les champs conventionnels dans les services à la personne	176
Figure 3.1. Présentation synthétique des dimensions de la qualité de l'emploi	264
Figure 4.1. Évolution des salariés prestataires de structures agréées de 1994 à 2008.....	289
Figure 4.2. Évolution des effectifs salariés des particuliers employeurs (hors assistantes maternelles) de 1990 à 2008 (effectifs au 2e trimestre).....	291
Figure 4.3. L'évolution de l'emploi des employés de maison, aides à domicile et aides ménagères.....	297
Figure 4.4. Proportion d'emplois dégradés selon le sexe et la catégorie socioprofessionnelle agrégée....	306
Figure 4.5. Indicateur de cumul de contraintes, dimensions agrégées : Répartition des salariés en fonction du nombre de contraintes cumulées	309
Figure 4.6. Les modalités des variables actives sur le plan factoriel (ACM)	329
Figure 4.7. Les modalités des variables supplémentaires sur le plan factoriel (ACM)	331
Figure 4.8. Les individus sur le plan factoriel (ACM)	332
Figure 4.9. Courbes de Lorenz des rémunérations chez les aides à domicile et employés de maison, en fonction du type d'employeur	341
Figure 4.10. Temps de travail chez les aides à domicile et les employés de maison (courbe des fréquences cumulées)	342
Figure 5.1. Répartition des intervenants selon le statut de l'employeur.....	352
Figure 5.2. Part des intervenants déclarant intervenir, dans le cadre de leur travail au domicile de particuliers, auprès.....	353
Figure 5.3. Part des salariés déclarant effectuer habituellement les tâches suivantes dans le cadre de leur travail au domicile de personnes (3 réponses possibles maximum) (en %)	356
Figure 5.4. Proportion de salariés détenant un diplôme du domaine sanitaire et social, selon le mode d'exercice	357
Figure 5.5. Ancienneté moyenne et médiane selon la classe d'âge.....	359
Figure 5.6. Part des salariés déclarant effectuer habituellement de l'aide ou de l'assistance aux personnes, selon le métier déclaré (en %)	362
Figure 5.8. Temps de travail comme aide à domicile selon le mode d'emploi	366
Figure 5.9. Nombre moyen d'heures travaillées pendant la semaine de référence, selon le mode d'exercice	367
Figure 5.10. Les horaires du métier d'aide à domicile bousculent-ils votre vie familiale ou privée ?.....	372

Figure 5.11. Distribution des rémunérations mensuelles nettes* des aides à domicile selon les modes d'exercice (en euros)	373
Figure 5.12. Distribution des rémunérations mensuelles nettes* des aides à domicile travaillant à temps plein selon les modes d'exercice (en euros)	374
Figure 5.13. Revenu mensuel net moyen du foyer* selon le mode d'exercice	376
Figure 5.14. Part des intervenants déclarant que leurs revenus varient beaucoup d'un mois sur l'autre (en %)	378
Figure 5.15. Évolution de l'indicateur de pénibilité en fonction du nombre d'heures d'intervention	382
Figure 5.16. Score de demande psychologique et de latitude décisionnelle par famille professionnelle..	389
Figure 5.17. Classification en trois classes : Trois grands types de compromis de qualité d'emploi	397
Figure 5.18. Représentation des trois grands types de compromis de qualité d'emploi sur les axes 1 et 2 de l'ACM	398
Figure 5.19. Passage de la typologie en trois classes à la typologie affinée en cinq classes.....	408
Figure 5.20. Représentation des cinq compromis de qualité d'emploi sur les axes 1 et 2 de l'ACM	409
Figure 5.21. Représentation des cinq compromis de qualité d'emploi sur les axes 2 et 3 de l'ACM*	409

Liste des encadrés

Encadré 0.1. La liste des services à la personne telle que définie par le Code du travail.....	12
Encadré 0.2. Précisions sur le champ étudié	13
Encadré 1.1. Les politiques publiques analysées au travers de l'action publique « située ».....	46
Encadré 1.2. L'approche par les instruments de l'action publique.....	47
Encadré 1.3. Extraits des conclusions du rapport Laroque.....	60
Encadré 1.4. La signature de la convention collective nationale des travailleuses familiales (2 mars 1970)	65
Encadré 1.5. La signature de la convention collective nationale des ADMR (6 mai 1970).....	68
Encadré 1.6. La signature de la convention collective nationale des organismes d'aide ou de maintien à domicile (11 mai 1983)	68
Encadré 1.7. Extraits des propositions inscrites dans le vœu formulé par Mme Vincent et adopté lors du Congrès international des œuvres et institutions féminines de juin 1900	77
Encadré 1.8. Les six mondes identifiés dans l'ouvrage <i>De la justification. Les économies de la grandeur</i> (Boltanski et Thévenot, 1991)	83
Encadré 1.9. L'allocation personnalisée à l'autonomie (APA)	96
Encadré 1.10. Autorisation, agrément, déclaration, certification : les différents régimes en place dans les services à la personne	99
Encadré 1.11. Les conventions de professionnalité dans l'aide à domicile (extraits tirés de Jany-Catrice <i>et al.</i> , 2009)	127
Encadré 2.1. Méthodologie empirique mobilisée dans le chapitre 2.....	132
Encadré 2.2. La structuration des fédérations employeurs de l'aide à domicile : création de l'USB-Domicile et inscription dans les regroupements employeurs de l'économie sociale et solidaire	141
Encadré 2.3. La délimitation du champ d'application dans la branche des services à la personne : Extrait de <i>Liaisons Sociales Magazine</i> , n° 97 (01/12/2008)	164
Encadré 2.4. La procédure d'agrément des conventions et accords collectifs dans le secteur social et médico-social.....	203
Encadré 3.1. Bas salaires et travailleurs pauvres : quelles conventions de mesure ?	240
Encadré 3.2. Les différents registres d'action dans les travaux de Bonnet <i>et al.</i> (2003).....	258
Encadré 4.1. Les champs concernés par les services à la personne dans la nomenclature d'activités française (NAF) et les modifications entre le NAF 2003 et la NAF 2008	282
Encadré 4.2. Les professions appartenant aux services à la personne dans la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS 2003).....	285
Encadré 4.3. La délimitation du champ des services à la personne dans le rapport du groupe de travail du CNIS sur la connaissance des emplois dans les services à la personne.....	295
Encadré 4.4. La nomenclature des familles professionnelles (FAP).....	296

Encadré 4.5. Les échantillons dans l'Enquête emploi et le complément conditions de travail	300
Encadré 4.6. Le repérage du type d'employeur dans l'Enquête emploi 2010 et le complément conditions de travail 2005	300
Encadré 4.7. Les données de l'assurance maladie sur les risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile (CNAMTS, 2008)	321
Encadré 4.8. Analyse des correspondances multiples (ACM) sur les données de l'enquête emploi 2010 : Méthodologie.....	329
Encadré 5.1. La méthodologie de l'enquête	347
Encadré 5.2. Méthodologie : La construction de la variable « mode d'exercice » (mandataire / prestataire / emploi direct)	349
Encadré 5.3. Précisions sur la catégorie « Mandataire ou mixte »	350
Encadré 5.4. Les spécificités de la mesure de l' « ancienneté » dans l'enquête IAD.....	359
Encadré 5.5. L'indicateur de pénibilité ressentie	381
Encadré 5.6. Le questionnaire de Karasek et le calcul des scores	388
Encadré 5.7. Méthodologie de la classification typologique.....	394
Encadré 5.8. Présentation des axes de l'ACM en vue de la représentation graphique de la typologie	395

Liste des annexes

Annexe 1. Évolution du plafond pour les déductions fiscales liées dépenses de services à la personne ..	468
Annexe 2. Les exonérations de cotisations sociales	469
Annexe 3. Tableau récapitulatif de l'évolution des dénominations des champs d'application des accords collectifs et de la CCN de la branche de l'aide à domicile signés par les partenaires sociaux de 1993 à 2010.	470
Annexe 4. Les indicateurs proposés par l'OIT en 2003.	472
Annexe 5. Tableau : Dimensions désagrégées de l'indicateur de cumul de contraintes	473
Annexe 6. Enquête emploi 2010 : Tri croisé sur l'ensemble des variables intégrées dans l'ACM.....	475
Annexe 7. Régressions logistiques sur les quatre dimensions agrégées de l'indicateur de cumul de contraintes	477
Annexe 8. ACM sur les dimensions désagrégées de l'indicateur de cumul de contraintes.....	478
Annexe 9. Le type de personnes aidées par les intervenants aux domiciles de personnes fragilisées (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête – IAD Marquier, 2010a)	481
Annexe 10. ACM 1 : Analyse des correspondances multiples sur les variables caractérisant le rapport à l'emploi (enquête IAD, 2008).	482
Annexe 11. ACM 2 : Analyse des correspondances multiples sur les variables caractérisant la pénibilité physique (enquête IAD, 2008).	484
Annexe 12. ACM 3 : Analyse des correspondances multiples sur les variables caractérisant la pénibilité psychologique (enquête IAD, 2008).....	486
Annexe 13. Les facteurs explicatifs du niveau de salaire des intervenantes à temps plein (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD - Marquier, 2010a)	488
Annexe 14. Les facteurs explicatifs de la pénibilité (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD).....	489
Annexe 15. Difficultés rencontrées dans le travail d'aide à domicile (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD)	490
Annexe 16. Aspects positifs et négatifs du travail d'aide à domicile (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD)	491
Annexe 17. Les facteurs explicatifs du risque d'épuisement professionnel (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD)	492
Annexe 18. Typologie des compromis de qualité d'emploi : caractéristiques de la classification hiérarchique ascendante.	493
Annexe 19. Typologie des compromis de qualité d'emploi : tris croisés sur les classes de la typologie 1 (en trois classes)	494
Annexe 20. Typologie des compromis de qualité d'emploi : tris croisés sur les classes de la typologie 2 (en cinq classes).....	499

Table des matières

Introduction générale	9
Première partie : Régulations publiques et professionnelles des emplois de services à la personne	39
Chapitre 1 - La construction historique des emplois de services à la personne à l'aune des régulations publiques	45
Section 1 - La construction de deux secteurs distincts jusqu'aux années 1980	48
1.1. L'aide à domicile jusqu'aux années 1980 : la structuration d'une profession au travers des organisations associatives et de la mise en place des politiques sociales	50
1.1.1. <i>La constitution des premières associations et leur regroupement en fédérations.....</i>	<i>50</i>
1.1.2. <i>La mise en place progressive des politiques sociales d'aide aux personnes âgées....</i>	<i>56</i>
1.1.3. <i>La construction des professions de l'aide à domicile.....</i>	<i>63</i>
1.2. Les employés de maison jusqu'au tournant des années 1980 : des emplois en déclin.....	70
1.2.1. <i>Le déclin des emplois de domestiques et les régulations publiques</i>	<i>71</i>
1.2.2. <i>La naissance lente et difficile d'acteurs collectifs</i>	<i>74</i>
1.2.3. <i>Les régulations professionnelles : entre exclusion du droit du travail et construction des conventions collectives</i>	<i>79</i>
1.3. Aides à domicile et employés de maison avant les années 1980 : des « mondes » distincts mais pas totalement étanches	82
1.3.1. <i>Une construction parallèle des deux professions</i>	<i>84</i>
1.3.2. <i>Les zones de « perméabilité »</i>	<i>86</i>
Section 2 - L'évolution des politiques publiques à partir des années 1980 et ses conséquences sur ces deux groupes professionnels.....	90
2.1. L'évolution de la politique sociale : la mise en place de dispositifs relevant d'une régulation concurrentielle subventionnée	92
2.1.1. <i>La mise en place de nouveaux dispositifs d'aide à l'autonomie... ..</i>	<i>92</i>
2.1.2. <i>... fondés sur les principes de la régulation concurrentielle subventionnée</i>	<i>100</i>
2.1.3. <i>Les principes de légitimation entre libre choix et réduction des coûts : une évolution qui s'inscrit dans une mutation plus large des politiques publiques et notamment sociales</i>	<i>104</i>
2.2. L'emprise progressive des politiques économiques : politique industrielle et politique d'emploi	109
2.2.1. <i>Les dispositifs d'action publique</i>	<i>110</i>
2.2.2. <i>L'inscription de ces dispositifs dans l'évolution des politiques d'emploi</i>	<i>113</i>
2.2.3. <i>Les principes de légitimation de la politique d'emploi et de développement industriel des services à la personne</i>	<i>115</i>
2.3. Conséquences des évolutions des politiques publiques et problématique de la qualité des emplois.....	118
2.3.1. <i>Le brouillage des objectifs des politiques publiques et des frontières entre l'aide à domicile et les employées de maison</i>	<i>119</i>
2.3.2. <i>Consommation de services à la personne et prix de ces services.....</i>	<i>123</i>
2.3.3. <i>Les débats autour et de la « professionnalisation » des emplois de services à la personne</i>	<i>125</i>

Chapitre 2 - Structuration des relations professionnelles et enjeux en termes de qualité d'emploi 131

Section 1 - Trois branches professionnelles pour un seul « champ » des services à la personne.....	133
1.1. Les trois branches professionnelles du champ des services à la personne	135
1.1.1. <i>La branche de l'aide à domicile</i>	136
1.1.2. <i>La branche des salariés de particuliers employeurs</i>	145
1.1.3. <i>La branche des entreprises privées de services à la personne</i>	146
1.2. La définition des périmètres des branches professionnelles dans les services à la personne : enjeux et critères mobilisables.....	150
1.2.1. <i>Le plan Borloo comme moment de « critique » des champs conventionnels</i>	151
1.2.2. <i>Pourquoi les périmètres des branches professionnelles sont-ils importants... et pour qui ?</i>	153
1.2.3. <i>Les justifications des périmètres, fondées sur des critères structurants</i>	155
Section 2 - Moments historiques de « critique » et justification des périmètres des conventions collectives	159
2.1. L'autonomisation des activités réalisées au domicile de particuliers vis-à-vis des autres branches : une logique de territoire qui s'appuie sur le critère du domicile	159
2.1.1. <i>Branche de l'aide à domicile et branche associative sanitaire, sociale et médico- sociale (BASS) : logique du domicile vs logique médico-sociale</i>	159
2.1.2. <i>Les entreprises privées et les champs conventionnels proches (propreté et hospitalisation privée) : logique du domicile vs logique de l'activité</i>	163
2.2. Une logique de différenciation au sein des services aux domiciles : des logiques d'identité qui prennent appui sur la professionnalité et les registres d'action	167
2.2.1. <i>La séparation entre branche de l'aide à domicile et branche des employés de maison est questionnée dès le milieu des années 1990</i>	167
2.2.2. <i>Un équilibre (fragile) bousculé par l'arrivée et la croissance des entreprises privées</i>	170
Section 3 - Configuration des relations professionnelles et qualité des emplois.....	178
3.1. Des enjeux communs : gérer la partition en trois branches et s'adapter aux spécificités de ces salariées.....	180
3.1.1. <i>Des conséquences organisationnelles pour les fédérations syndicales : entre dialogue et défense des « territoires » au sein des organisations professionnelles</i>	180
3.1.2. <i>Les caractéristiques des activités et des emplois de services à la personne : entre freins et leviers potentiels pour les organisations professionnelles</i>	183
3.2. Les spécificités de la branche des salariés particuliers employeurs	187
3.2.1. <i>Les salariés du particulier employeur : un lien à clarifier avec le droit du travail</i> ..	187
3.2.2. <i>La construction sociale des emplois et des professions au travers de la négociation de la grille de classification et de salaires</i>	189
3.2.3. <i>Quelle articulation entre la relation d'emploi direct, intrinsèquement inter- individuelle, et les normes collectives ?</i>	195
3.3. Des problématiques spécifiques à la branche de l'aide à domicile	200
3.3.1. <i>La complexité du syndicalisme dans le domaine social et associatif</i>	200
3.3.2. <i>Les interactions de l'action publique dans les relations professionnelles</i>	203
3.3.3. <i>La convention collective de branche comme résultat de ces négociations « encadrées » par la régulation publique</i>	207
3.3.4. <i>Conclusion : différentes formes d'intervention publique dans le champ des services à la personne</i>	210

Deuxième partie : Les qualités des emplois dans les services à la personne : des compromis différenciés	217
Chapitre 3 - La qualité de l'emploi : enjeux théoriques autour d'une notion (nécessairement) conventionnelle.....	223
Section 1 - Les approches sociologiques et économiques de l'emploi sous l'angle de sa qualité	226
1.1. Les approches subjectives par la satisfaction au travail	227
1.1.1. <i>L'approche économique standard par la satisfaction au travail.....</i>	<i>228</i>
1.1.2. <i>Le débat sur l'économie du bonheur et les approches par la satisfaction</i>	<i>229</i>
1.1.3. <i>Intérêts et limites de l'approche par la satisfaction pour mesurer la qualité de l'emploi.....</i>	<i>232</i>
1.2. Les approches « objectivantes »	236
1.2.1. <i>Emplois atypiques, formes particulières d'emploi, sous-emploi : des concepts aux catégories statistiques.....</i>	<i>237</i>
1.2.2. <i>La précarité</i>	<i>241</i>
Section 2 - La « qualité de l'emploi » : émergence d'une notion « floue »	245
2.1. L'émergence de la notion de qualité de l'emploi sur la scène européenne	245
2.2. Les différents indicateurs de qualité de l'emploi des institutions internationales	248
2.2.1. <i>Présentation des indicateurs proposés par les institutions internationales</i>	<i>248</i>
2.2.2. <i>Des différences dans le choix des dimensions et indicateurs.....</i>	<i>253</i>
2.2.3. <i>... qui témoignent de conceptions différentes de la définition de la qualité de l'emploi.....</i>	<i>256</i>
Section 3 - Le choix d'une approche de la qualité de l'emploi visant la comparaison interne à un pays, interindividuelle et sectorielle	259
3.1. Évaluer la qualité de l'emploi en référence à une norme	260
3.1.1. <i>La norme de l'emploi typique en France.....</i>	<i>260</i>
3.1.2. <i>Cette norme est-elle pertinente dans le cadre des services à la personne ?.....</i>	<i>261</i>
3.2. Évaluer les cumuls de contraintes dans l'emploi et repérer les compromis différenciés de qualité d'emploi	263
3.2.1. <i>Choisir les dimensions de la qualité de l'emploi.....</i>	<i>264</i>
3.2.2. <i>Observer les cumuls de contraintes.....</i>	<i>266</i>
3.2.3. <i>Analyser les compromis de qualité d'emploi au regard des registres de justification.....</i>	<i>269</i>
Chapitre 4 - Situer la qualité des emplois de services à la personne dans l'emploi en France.....	277
Section 1 - Comment mobiliser l'approche par la qualité de l'emploi dans les services à la personne ?	279
1.1. Première étape : identifier les emplois de services à la personne dans les statistiques nationales, une entreprise délicate... ..	280
1.1.1. <i>Les raisons de la difficulté à identifier les salariés des services à la personne dans les statistiques nationales.....</i>	<i>281</i>
1.1.2. <i>Identifier les salariés de services à la personne à travers les bases administratives</i>	<i>288</i>
1.1.3. <i>Identifier les salariés de services à la personne à travers l'Enquête emploi</i>	<i>294</i>
1.2. Éléments de méthodologie pour l'analyse de la qualité de l'emploi à travers l'Enquête emploi et son complément conditions de travail.....	298
1.2.1. <i>Méthodologie générale : champ étudié, choix des variables, intérêts et limites</i>	<i>299</i>
1.2.2. <i>Une proposition d'indicateur de cumul de contraintes à partir des données de l'Enquête emploi et conditions de travail.....</i>	<i>301</i>
1.2.3. <i>Premiers résultats généraux de l'indicateur</i>	<i>306</i>

Section 2 - Situer les services à la personne par rapport aux normes du marché du travail : une entreprise délicate, complexe mais nécessaire.....	308
2.1. L'approche par le cumul de contraintes dans les emplois de services à la personne	309
2.1.1. <i>Un cumul de contraintes important dans les services à la personne...</i>	309
2.1.2. <i>... en premier lieu concernant la rémunération et les ressources mobilisables dans le travail</i>	310
2.2. Les dimensions liées au rapport à l'emploi : rémunération, temps de travail, sécurité de l'emploi.....	312
2.2.1. <i>Rémunération et temps de travail</i>	313
2.2.2. <i>Une sécurité de l'emploi ambiguë</i>	315
2.3. Les dimensions liées au rapport au travail et à l'organisation du travail : conditions de travail et ressources individuelles et collectives	318
2.3.1. <i>Les conditions de travail</i>	320
2.3.2. <i>Les ressources individuelles et collectives</i>	325
Section 3 - Hétérogénéité et compromis de qualité d'emploi dans les services à la personne.....	327
3.1. Les facteurs d'hétérogénéité au sein des services à la personne	327
3.1.1. <i>L'hétérogénéité au travers de l'Enquête emploi 2010</i>	328
3.1.2. <i>L'hétérogénéité au travers des contraintes désagrégées</i>	333
3.2. Première esquisse des compromis de qualité d'emploi, au prisme des relations professionnelles	335
3.2.1. <i>Les aides à domicile salariées d'organisations : un compromis de qualité d'emploi basé sur une convention de type « civique » ?</i>	335
3.2.2. <i>Les salariées de particuliers employeurs : une plus forte hétérogénéité des situations</i>	339
Chapitre 5 - Qualité d'emploi et hétérogénéité chez les intervenantes au domicile de personnes fragilisées	345
Section 1 - Caractéristiques des métiers et des intervenantes	347
1.1. Méthodologie de l'enquête, classification des modes d'exercice et des types d'employeurs	347
1.1.1. <i>Identifier les intervenantes au domicile de personnes fragilisées</i>	347
1.1.2. <i>Repérer les modes d'exercice</i>	348
1.1.3. <i>Préciser le statut de l'employeur</i>	351
1.2. Caractéristiques des métiers : publics aidés et tâches exercées.....	352
1.2.1. <i>Les publics aidés</i>	352
1.2.2. <i>Les tâches réalisées</i>	354
1.3. Caractéristiques sociodémographiques des salariées	355
1.4. Statut de l'activité d'aide à domicile pour les intervenantes.....	358
1.4.1. <i>Une ancienneté faible liée à l'exercice antérieur d'autres métiers</i>	358
1.4.2. <i>La manière de désigner son métier, signe de l'hétérogénéité des représentations de la profession et des activités réalisées</i>	361
1.4.3. <i>L'exercice d'autres activités</i>	363
Section 2 - Rapport à l'emploi, rapport au travail et hétérogénéité chez les intervenantes au domicile de personnes fragiles	364
2.1. Le rapport à l'emploi : des profils très différents.....	364
2.1.1. <i>Les multiples facettes du temps de travail dans l'aide à domicile</i>	365
2.1.2. <i>Des rémunérations mensuelles hétérogènes</i>	372
2.1.3. <i>Au-delà des salaires, leur stabilité</i>	377
2.2. Le rapport au travail : pénibilités physiques, psychologiques, et ressources dans le travail..	379
2.2.1. <i>Évaluer les pénibilités dans l'aide à domicile</i>	380

2.2.2. <i>La relation d'aide entre épanouissement et tensions</i>	383
2.2.3. <i>Le risque d'épuisement professionnel chez les intervenantes à domicile</i>	387
Section 3 - Typologie des compromis de qualité d'emploi dans l'aide à domicile.....	392
3.1. Trois grands modèles de qualité d'emploi	397
3.1.1. <i>Le modèle professionnel</i>	398
3.1.2. <i>Le modèle du sous-emploi</i>	400
3.1.3. <i>Un modèle intermédiaire en tension</i>	401
3.2. L'inscription des compromis de qualité d'emploi dans les régulations publiques et professionnelles	402
3.3. Cinq compromis différenciés de qualité d'emploi	407
3.3.1. <i>Le sous-emploi d'appoint</i>	410
3.3.2. <i>Le compromis professionnel – temps long</i>	411
3.3.3. <i>Le sous-emploi intermédiaire</i>	411
3.3.4. <i>Le compromis professionnel – temps réduit</i>	412
3.3.5. <i>La double insécurité</i>	412
3.4. La convention de mesure du temps de travail comme nœud de la qualité de l'emploi dans l'aide à domicile.....	414
Conclusion générale	425
Liste des principaux sigles et acronymes utilisés.....	431
Liste des tableaux, figures, encadrés et annexes	435
Table des matières	439
Bibliographie	445
Annexes	467

Bibliographie

- ACDC (2007), « Pour en finir avec "Le" chiffre du chômage », *Note* n°4, mars.
- AMOSSÉ T. (2004), « Professions au féminin. Représentation statistique, construction sociale », *Travail, genre et sociétés*, 2004/1, n°11, p.31-46.
- ANDERSON B. (2000), *Doing the Dirty Work? The Global Politics of Domestic Labour*, ZED books.
- ANDOLFATTO D. et LABBÉ D. (2007), *Sociologie des syndicats*, éd. La découverte, Coll. Repères, Paris.
- ANGELOFF T. (2003), « Employées de maison, aides à domicile : un secteur paradoxal », in Weber F., Gojard S. et Gramain A., *Charges de famille, dépendance et parenté dans la France contemporaine*, éd. La découverte, Paris, p.165-186.
- ANKER R. *et al.* (2003), « La mesure du travail décent : un système d'indicateurs statistiques de l'OIT », *Revue Internationale du Travail*, vol. 142, n°2, p.159-193.
- ANSP (2010a), « Tableau de bord. Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne », Mars.
- ANSP (2010b), « Première édition du Baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois de services à la personne », *Conférence de presse*, 19 mai.
- ANSP (2012), « ANSP news », *Lettre d'information de l'ANSP*, avril.
- ARBORIO A.M. (2001), *Un personnel invisible : les aides-soignantes à l'hôpital*, éd. Economica, Paris.
- ARMAND S. (2009), « Le dialogue social dans le secteur des services à la personne. Un levier possible de changement pour le développement de la qualité des emplois ? », *Mémoire de Master 2 RH Economie sociale et solidaire*, sous la direction de Nadine Richez-Battesti, Université de la Méditerranée, septembre.
- ARNAUDO B., HAMON-CHOLET S. et WALTISPERGER D. (2006), « Contraintes posturales et articulaires au travail », *Premières informations premières synthèses*, DARES, 11.2, mars.
- ARNAUDO B., CAVET M., COUTROT T., LEONARD M., RIVALIN R. et SANDRET N. (2012), « L'évolution des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 : premiers résultats de l'enquête SUMER », *Dares analyses*, n°23, Mars.
- ASKENAZY P. (2004), *Les désordres du travail. Enquête sur le nouveau productivisme*, La République des Idées, Seuil.
- ASKENAZY P., CAROLI E. et GAUTIE J. (2009) « Panorama des bas salaires et de la qualité de l'emploi peu qualifié en France », in Caroli et Gautié (dir.), *Bas salaires et qualité de l'emploi : l'exception française ?*, éd. Ens Rue d'Ulm, coll. CEPREMAP, Paris, p. 67-143.
- AVRIL C. (2003a), « Les compétences féminines des aides à domicile », dans Weber, Gojard et Gramain, *Charges de famille, dépendance et parenté dans la France contemporaine*, éd. La découverte, Paris, p.187-207.

- AVRIL C. (2003b) « Quel lien entre travail et classe sociale pour les travailleuses du bas de l'échelle ? L'exemple des aides à domicile auprès des personnes âgées dépendantes », *Lien social et Politiques*, n° 49, printemps, p.147-154.
- AVRIL C. (2006), « Aide à domicile pour personnes âgées : un emploi-refuge », dans Flahaut E. (sous la dir.), *L'insertion professionnelle des femmes. Entre contraintes et stratégies d'adaptation*, Presses Universitaires de Rennes, p. 207-217.
- AVRIL C. (2009), « Une mobilisation collective dans l'aide à domicile à la lumière des pratiques et des relations de travail », *Politix* 2009/2, vol.22, p. 97-118.
- BAILLY F., CHAPPELLE K. et PROUTEAU L. (2012a), « La qualité de l'emploi dans l'ESS. Étude exploratoire sur la région des Pays de la Loire », *Revue internationale de l'économie sociale (RECMA)*, n°323, p.44-63.
- BAILLY F., DEVETTER F.-X. et HORN F. (2012b), « Est-il possible d'améliorer les conditions de travail et d'emploi dans le secteur des services à la personne ? Une analyse en termes de mondes de production », *Économies et Sociétés* (série socio-économie du travail), n°34, juin.
- BARBIER J.-C. (2004), « La Stratégie européenne pour l'emploi : genèse, coordination communautaire et diversité nationale », *rapport de recherche*, Centre d'Etudes de l'Emploi (CEE), n° 16 [avec la collaboration de Ndongo Samba Sylla].
- BATIFOULIER P., DOMIN J.-P. et GADREAU M. (2006), « La crise de l'assurance maladie est-elle imputable à l'orientation marchande de l'État social ? », *Colloque International « État et régulation sociale. Comment penser la cohérence de l'intervention publique ?*, Paris, Septembre.
- BATIFOULIER P., DOMIN J.-P. et GADREAU M. (2008), « Mutation du patient et construction d'un marché de la santé. L'expérience française », *Revue Française de Socio-économie*, 2008/1, n° 1, p. 27-46.
- BAUDELLOT C. (1981), « Bas salaires : état transitoire ou permanent ? », *Économie et statistique*, n°131, mars, p. 35-49.
- BAUDELLOT C. et GOLLAC M. (1993), « Salaires et conditions de travail », *Économie et statistique*, n°265, p. 65-84.
- BAUDELLOT C. et SERRE D. (2006), « Les paradoxes d'une satisfaction. Ou comment les femmes jugent leur salaire », *Travail, genre et sociétés* 2006/1, n° 15, p. 121-138.
- BENELLI N. (2010), « Divisions du travail dans le nettoyage : quand les rapports sociaux "font" le relationnel », *Communication au colloque international « La dimension relationnelle des métiers de service : Cache-sexe ou révélateur du genre ? »*, Lausanne, 2-3 septembre.
- BÉROUD S. et BOUFFARTIGUE P. (dir.) (2009), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, éd. La Dispute, Paris.
- BERTRAND M. et MULLAINATHAN S. (2001), « Do People Mean What They Say? Implications for Subjective Survey Data », *American Economic Review*, Vol. 91, n°2, p. 67-72, May.

- BESCOND D., CHATAIGNER A. et MEHRAN F. (2003), « Sept indicateurs pour mesurer le travail décent : une comparaison internationale », *Revue internationale du travail*, vol. 142, n°2, p. 195-229.
- BESSIS F. (2008), « Quelques convergences remarquables entre l'Économie des Conventions et la Théorie de la Régulation », *Revue Française de Socio-Économie*, n°01, p. 9-25.
- BIT (1999), *Un travail décent*. Rapport du Directeur général à la 87^e session de la Conférence internationale du Travail (Genève).
- BIT (2009), *Guide sur les nouveaux Indicateurs d'Emploi des Objectifs du Millénaire pour le Développement, y compris l'ensemble complet des Indicateurs du Travail Décent*, Bureau international du travail, Genève, 48p.
- BODE I. (2005), « Disorganised Mixed Economies of Welfare. Voluntary agencies and new "governance regimes" in Western Europe », *paper presented to the first international conference ISTR-EMES*, Paris, avril.
- BOLTANSKI L. et THÉVENOT L. (1991), *De la justification. Les économies de la grandeur*, éd. Gallimard, coll. nrf Essais.
- BOLTANSKI L. et CHIAPELLO E. (1999), *Le Nouvel esprit du capitalisme*, éd. Gallimard, coll. nrf Essais.
- BONAMY B. (1997), *Les défis de la travailleuse familiale, entre travail social et services de proximité*, Ramonville Saint-Agne, éd. Erès, coll. Pratiques du champ social.
- BONNET F., FIGUEIREDO J. B. et STANDING G. (2003), « Une famille d'indicateurs du travail décent », *Revue internationale du travail*, vol.142, n°2, p. 232-260.
- BORDERIE A. (2006), *Combattre l'exclusion. Des bureaux de bienfaisance aux CCAS, une histoire de l'action sociale de proximité*, EPH (Editions Public Histoire).
- BORGETTO M. (2010), « Sur quels principes bâtir une politique sociale ? », *Informations sociales*, 1/2010, n° 157, p. 10-16.
- BOUFFARTIGUE P. (2005), « La division sexuée du travail professionnel et domestique : quelques remarques pour une perspective temporelle », *Lien social et Politiques*, n° 54, p. 13-23.
- BOUFFARTIGUE P. et BOUTEILLER J. (2003), « À propos des normes du temps de travail. De l'érosion de la norme fordienne aux normes émergentes », *Revue de l'IRES*, n° 42, 2003/2, p.1-23.
- BOULMIER D. (2008), « Quand la volonté de codifier à droit constant est source d'inconstance. Le cas des employés de maison », *La Semaine Juridique Sociale*, n°49, 2 décembre. Texte disponible à l'adresse suivante : www.i-formations.fr/lettre.php (colloque du 25 mars, conférence 1).
- BOYER R. (2004), *Théorie de la régulation. Les fondamentaux*, éd. La Découverte, coll. Repères, Paris.
- BUTTÉ-GÉRARDIN I. (1999), *L'économie des services de proximité. Le cas du soutien à domicile aux personnes âgées*, éd. L'Harmattan, coll. Logiques de gestion.

- CAHUC P. et DEBONNEUIL M. (2004), *Productivité et emploi dans le tertiaire*, Rapports au Conseil d'analyse économique, La Documentation française, Paris.
- CARBONNIER C. (2009), « Analyse des conséquences incitatives et redistributives de la dépense fiscale pour l'emploi à domicile », *cahiers de la DGTPE*, n° 2009/07, février 2009.
- CAROLI E. et GAUTIE J. (dir.) (2009), *Bas salaires et qualité de l'emploi : l'exception française ?*, éd. Ens Rue d'Ulm, coll. CEPREMAP, Paris.
- CASES C. et MISSÈGUE N. (2001), « Une forte segmentation des emplois dans les activités de services », *Economie et Statistique*, n°344, p. 81-108.
- CASSIERS I. et DELAIN C. (2006), « La croissance ne fait pas le bonheur : les économistes le savent-ils ? », *Regards économiques*, Institut de Recherches Economiques et Sociales de l'Université Catholique de Louvain, n°38, Mars.
- CASSIERS I. et THIRY G. (2009), « Au-delà du PIB : réconcilier ce qui compte et ce que l'on compte », *Regards économiques*, n°75, décembre, p. 1-15.
- CASTEL R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale*, Folio Essais, Paris.
- CASTEL R. (2007) « Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précarat », in Paugam (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, éd. PUF, coll. Le lien social, Paris, p. 415-433.
- CAUSSE L., FOURNIER C. et LABRUYÈRE C. (1998), *Les aides à domicile. Des emplois en plein remue-ménage*, éd. La Découverte et Syros, Paris.
- CEE (2006), *La qualité de l'emploi*, La découverte, Repères, Paris.
- CERC (2008), *Les services à la personne*, Rapport n° 8, La documentation française, Paris.
- CES (2008), *Les femmes face au travail à temps partiel*, communication du Conseil Économique et Social, présentée par Mme Geneviève Bel, février.
- CETTE G., HÉRITIER P., TADDEI D., THERY M., DEBONNEUIL M. et LAHIDJI R. (1998), *Emplois de proximité*, Rapports au Conseil d'analyse économique, La documentation Française, Paris.
- CFDT (2009), « Branche de l'aide à domicile », *document interne de la fédération CFDT Santé-Sociaux*.
- CFDT (2010), « 10 minutes sur votre vie au travail. Réponses des 416 aides à domicile interrogées », *Rapport de la CFDT Nord-Pas-de-Calais*, avril.
- CHADEAU A. et FOUQUET A. (1981a), « Peut-on mesurer le travail domestique ? », *Économie et Statistique*, n°136.
- CHADEAU A. et FOUQUET A. (1981b), « Le travail domestique, essai de quantification », *Archives et documents*, n°32, INSEE.
- CHARMETTANT H. et ROCCA M. (2010), « 20 ans après, que reste-t-il de l'économie des conventions ? Points de départ pour une contribution à un institutionnalisme unifié », *Premier congrès annuel de l'AFEP "Crise de l'économie, crise de la science économique ?"*, Lille, 9-10 décembre 2010.

- CHATEL E., KIRAT T. et SALAIS R. (dir.) (2005), *L'action publique et ses dispositifs. Institutions, économie, politique*, éd. L'Harmattan, Paris.
- CHATEL E. et SALAIS R. (2005), « Introduction générale. L'économie des dispositifs de l'action publique », in Chatel, Kirat et Salais (dir.), *L'action publique et ses dispositifs. Institutions, économie, politique*, éd. L'Harmattan, Paris, p.11-19.
- CHOL A. (2008), « Les services à la personne en 2006 : une croissance continue », *Premières informations premières synthèses*, n° 20.1, mai.
- CINGOLANI P. (2011), *La précarité*, PUF, Que sais-je (3^e éd.).
- CLARK A. (1997), « Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? », *Labour economics*, n°4, p. 341-372.
- CLARK A. (2001), « What really matters in a job? Hedonic measurement using quit data », *Labour economics*, n°8, p.223-242.
- CLARK A. (2005), « Your Money or Your Life: Changing Job Quality in OECD Countries », *British Journal of Industrial Relations*, vol.43, n°3, septembre, p.377-400.
- CLARK A. et OSWALD A. (1996), « Satisfaction and comparison income », *Journal of Public Economics*, vol. 61, n°3, septembre, p. 359-381.
- CLÉMENT É. (2010), « Dépenses d'aide sociale départementale en 2008 », *document de travail, série statistique*, n°143, DREES.
- CLOUTIER E., BOURDOUXHE M., DAVID H., LEDOUX É., GAGNON I., OUELLET F. et TEIGER C. (2005), « Effets du statut d'emploi sur la santé et la sécurité au travail : le cas des auxiliaires sociales et familiales et des infirmières de soins à domicile au Québec », *Pistes*, vol. 7, no. 2.
- CLOUTIER L., BERNARD P. et TREMBLAY D.-G. (2008), « La qualité de l'emploi des femmes et des hommes au Québec. Une étude de son évolution à l'aide d'une nouvelle typologie », in Tremblay (dir.), *Flexibilité, sécurité d'emploi et flexicurité. Les enjeux et défis*, éd. Presses de l'Université du Québec, p.107-132.
- CLOZEL D. (2008), *Analyse qualitative des risques professionnels, des conditions de travail et de l'état de santé des salariés de l'aide et du soin à domicile pour soumettre plusieurs méthodes d'approche d'investigation à mener*, Mémoire de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique.
- CNAMTS, (2008), « Les risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile – chiffres clefs en 2006 », *mission nationale de prévention des risques professionnels dans les métiers de l'aide et des soins à domicile de la Cnamts*.
- CNIS (2008), « Emploi, chômage, précarité. Mieux mesurer pour mieux débattre et mieux agir », *Rapport du groupe de travail sur la définition d'indicateurs en matière d'emploi, de chômage, de sous-emploi et de précarité de l'emploi*, Conseil national de l'information statistique, n°108, septembre.

- CNIS (2012), « Rapport du groupe de travail interinstitutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne », Conseil national de l'information statistique, mars.
- COLLÈGE D'EXPERTISE SUR LE SUIVI STATISTIQUE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL (2009), « Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail », octobre.
- COLLÈGE D'EXPERTISE SUR LE SUIVI STATISTIQUE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL (2011), « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », Rapport faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé.
- COMMISSION EUROPÉENNE (2001), « Politiques sociales et de l'emploi : un cadre pour investir dans la qualité », *communication de la Commission au Conseil, au Parlement Européen, au Comité économique et social et au Comité des régions*, Com(2001) 313 final, Bruxelles.
- COMMISSION EUROPÉENNE (2003), « Amélioration de la qualité de l'emploi : un examen des derniers progrès accomplis », *communication de la Commission au Conseil, au Parlement Européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions*, Com(2003) 728 final, Bruxelles.
- CONCIALDI P. et PONTHEUX S. (2000), « Salariés à "bas salaire" et travailleurs pauvres : une comparaison France – États-Unis », *Premières synthèses*, n°02.1.
- CONCIALDI, P. et PONTHEUX S. (1997), « Bas salaires en France : quels changements depuis 15 ans ? », *Premières informations Premières synthèses*, DARES, n°48.1, novembre.
- CONCIALDI, P. et PONTHEUX S. (2000), « Bas salaires et travailleurs pauvres : une comparaison entre la France et les États-Unis », *Revue de l'IRES*, n° 33, p.5-31.
- CONVERT B., JANY-CATRICE F. et SOBEL R. (2008), « Editorial. Prouver le mouvement en marchant. Contexte, enjeux et ambitions de la RFSE », *Revue Française de Socio-Economie*, n°1, premier semestre 2008.
- CORIAT B. et WEINSTEIN O. (2005), « La construction sociale des marchés », *La lettre de la régulation*, n° 53, p. 1-5.
- CORSANI A. et LAZZARATO M. (2008), *Intermittents et précaires*, éd. Amsterdam.
- CORTEEL D. (2007), « La figure de l'éboueur : une figure claire-obscur », in Koebel et Walter (dir.) *Résister à la disqualification sociale. Espaces et identités*, éd. L'Harmattan, p. 73-88.
- COUR DES COMPTES (2010), « La politique en faveur des services à la personne », in *Rapport public annuel 2010*, février, p.513-534.
- COUTROT T. (1998), *L'entreprise néo-libérale, nouvelle utopie capitaliste ?*, éd. La Découverte, Paris.
- COUTROT T. (2006), « Face au despotisme de marché, quelles stratégies syndicales ? », in Petit et Thévenot (dir.), *Les nouvelles frontières du travail subordonné*, éd. La découverte, Coll. Recherches, p. 197-212.
- CROFF B. (1994), *Seules. Genèse des emplois familiaux*, Métailié, Paris.

- DARDOT P. et LAVAL C. (2009), *La nouvelle raison du monde. Essai sur la société néolibérale*, éd. La Découverte, Paris.
- DARES (2006), « Les expositions aux risques professionnels par famille professionnelle. Résultats SUMER 2003 », *document d'études*, n°121, décembre.
- DAVOINE L. (2007a), *La qualité de l'emploi : une perspective européenne*, Thèse, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, 29 novembre.
- DAVOINE L. (2007b), « L'économie du bonheur peut-elle renouveler l'économie du bien-être ? », *Document de travail du Centre d'études de l'emploi (CEE)*, n°80, février.
- DAVOINE L. (2009), « "L'économie du bonheur" : Quel intérêt pour les politiques publiques ? », *Revue économique*, 2009/4, Vol. 60, p. 905-926.
- DAVOINE L. (2012), *Économie du bonheur*, éd. La Découverte, Coll. Repères.
- DAVOINE L. *et al.* (2008), « Évaluer la qualité de l'emploi : les indicateurs de la Stratégie européenne pour l'emploi et au-delà », *Revue Internationale du Travail*, vol. 147, n°2-3.
- DAVOINE L. et ERHEL C. (2006), « La qualité de l'emploi : une mise en perspective européenne », *in CEE, La qualité de l'emploi*, éd. La Découverte, coll. Repères, Paris, p. 15-26.
- DEBONNEUIL M. (2008), *Les services à la personne : bilan et perspectives*, document d'orientation, septembre.
- DEBONS P. (2006), *Les services à la personne. Réglementation, financement, organisation*, éd. Juris associations, Lyon.
- DEBOUT C. et LO S.-H. (2009), « L'allocation personnalisée d'autonomie et la prestation de compensation du handicap au 30 juin 2009 », *Études et résultats*, n° 710, novembre.
- DELAUNAY J.-C. (2003), « La socio-économie ou la sociologie économique sont-elles nécessaires à la théorie des services ? », *Économies et Sociétés*, Série « Économie et Gestion des Services », EGS, n°5, 11/2003, p. 1857-1866.
- DELBROUCK M. (2008), *Le burnout du soignant. Le syndrome d'épuisement professionnel*, éd. De Boeck, Bruxelles (2^e éd.).
- DEMAZIÈRE D. (2009), « Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation », *Formation emploi*, n°108, octobre-décembre.
- DEMAZIÈRE D. et GADÉA C. (dir.) (2009), *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*, éd. La découverte, Paris.
- DENIMAL P. (2004), *Classification, qualification, compétences. Pour des actions sur l'organisation et le dialogue social*, Liaisons, Paris.
- DERMENJIAN G. et LOISEAU D. (2005), « La maternité sociale et le Mouvement Populaire des Familles durant les Trente Glorieuses », *CLIO. Histoire, femmes et sociétés* [En ligne], 21/2005, mis en ligne le 01 juin 2007.
- DESROSIÈRES A. (2003), « Les qualités des quantités », *Courrier des statistiques*, n°105-106, juin, p.51-63.

- DESROSIÈRES A. (2010), *La politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique*, éd. La Découverte, Paris (3^e éd.).
- DESROSIÈRES A. et THÉVENOT L. (1988), *Les catégories socio-professionnelles*, éd. La Découverte, coll. Repères, Paris.
- DEVETTER F.-X. (2001), *L'économie de la disponibilité temporelle au travail : la convention fordiste et ses remises en cause*, Thèse de doctorat en Sciences Economiques, Université Lille 1.
- DEVETTER F.-X. (2008), « La qualité des emplois dans les services à la personne » in Devetter et al. *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, mars.
- DEVETTER F.-X. et al. (2008), *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, mars.
- DEVETTER F.-X. et BARROIS B. (2012), « Aides à domicile : un régime temporel non stabilisé qui témoigne d'une professionnalisation inachevée », *Dossiers Solidarité et Santé*, Drees, n°30, p.29-46.
- DEVETTER F.-X., HORN F. et JANY-CATRICE F. (2011b), « Interprétations localement différenciées d'une politique nationale : l'exemple des services à la personne », *Revue française des affaires sociales*, 2011/4 n° 4, p. 134-157.
- DEVETTER F.-X. et JANY-CATRICE F. (2010), « L'invention d'un secteur et ses conséquences socio-économiques : objectifs et bilan des politiques de soutien aux services à la personne », *Politiques et management public*, vol. 27, no 2, p. 75-102.
- DEVETTER F.-X., JANY-CATRICE F. et RIBAUT T. (2009), *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, Repères.
- DEVETTER F.-X. et LEFEBVRE M. (2010), « Qualité de l'emploi et cumul de contraintes : l'exemple des services à la personne », *document de travail*.
- DEVETTER F.-X., LEFEBVRE M. et PUECH I. (2011a), « Employer une femme de ménage à domicile. Pratiques et représentations sociales », *Document de travail du CEE (Centre d'études de l'emploi)*, n°137, janvier.
- DEVETTER F.-X. et ROUSSEAU S. (2011), *Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, éd. Raisons d'agir.
- DIDRY C. (2002), « Misère de la sociologie et sociologie de la misère, réflexions sur la précarité relative dans le capitalisme néo-libéral », in Lojkine (éd.), *Les sociologies critiques du capitalisme*, Paris, PUF, p. 81-10.
- DIENER E. et SUH E. (1997), « Measuring quality of life: economic, social and subjective indicators », *Social indicators research*, vol.40, n°1-2, p.189-216.
- DIENER E. et SELIGMAN E. P. (2004), « Beyond Money. Toward an Economy of Well-Being », *Psychological Science in the Public Interest*, vol.5, n°1.
- DOERINGER P. et PIORE M. (1971), *Internal Labour Markets and Manpower Analysis*, Lexington, Mass., D.C. Heath.

- DONIOL-SHAW G., LADA E. et DUSSUET A. (2007), « Les parcours professionnels des femmes dans les métiers de l'aide à la personne. Leviers et freins à la qualification et à la promotion », *Rapport de recherche LATTs*, novembre.
- DRESSEN M. et MIAS A. (2008), « Action publique et institution d'une branche professionnelle. Le cas de la course urbaine », *Travail et Emploi*, n°114, Avril-juin.
- DRTEFP Nord-Pas-de-Calais (2008), « Les emplois du champ des services à la personne dans la région Nord-Pas-de-Calais », *Panorama emploi – Formation Nord-Pas-de-Calais*, n°57, janvier.
- DUFOUR C. et HEGE A. (2006), « France », in Dufour et al., *Les relations sociales dans les petites entreprises. Une comparaison France, Suède, Allemagne*, Presses Interuniversitaires Européennes – Peter Lang, Coll. « Travail et Société », n° 52.
- DUFOUR C. et HEGE A. (2009), « Les syndicats face au processus d'insécurisation des statuts d'emploi » in Bérout et Bouffartigue (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, éd. La Dispute, Paris.
- DURIEZ B. et NIZEY J. (2002), « Les aides familiales. Du mouvement à l'association de services », in Chauvière, Duriez et Nizey, *La solidarité en actes. Services collectifs et expression des usagers dans le mouvement populaire des familles, 1940-1955*, Paris, Les Cahiers du GRMF, n°11.
- DUSSUET A. (2002), « Le genre de l'emploi de proximité », *Lien social et Politiques*, n°47, printemps, p.143-154.
- DUSSUET A. (2005), *Travaux de femmes. Enquêtes sur les services à domicile*, L'Harmattan, Paris.
- DUSSUET A. (2007), « L'enjeu de la santé au travail dans les associations de services à domicile », JIST 2007, Londres 20-22 juin 2007.
- DUSSUET A. (2008), « Professionnalisation et organisation du travail dans les services à la personne », in Dumalin F. et Rahou N. (coord.), *Services à la personne. Evolutions, organisation et conditions de travail*, éd. ANACT, mai.
- DUSSUET A. (2009), « De la "proximité" aux "services aux personnes" : le "privé" comme facteur d'inégalité entre les hommes et les femmes », *Économies et Sociétés*, série Socio-économie du travail, n°1/2009, p. 123-144.
- DUSSUET A. (2011), « Gestion des émotions, santé et régulation du travail dans les services à domicile », *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail (REMEST)*, vol. 6, n°2, p. 102-127.
- DUSSUET A. et LOISEAU D. (2007), « Les services aux familles offerts par les associations : un modèle de service "entre" formel et informel ? », in Dussuet et Lauzanas (dir.), *L'économie sociale, entre informel et formel. Paradoxes et innovations*, éd. Presses universitaires de Rennes, pp. 95-128.

- DUSSUET A. et NOGUÈS H. (2009), « Quel est l'impact des politiques sociales sur la santé des salariées intervenantes à domicile ? », in Barnay et Legendre (dir.), *Emploi et politiques sociales. Défis et avenir de la protection sociale*, L'Harmattan.
- EASTERLIN R.A. (1974), « Does economic Growth improve the human Lot? Some empirical evidence », in David et Reder (eds), *Nations and Households in Economic growth*, New York, academic press.
- ENJOLRAS B. (1995), *Le marché providence : aide à domicile, politique sociale et création d'emploi*, Paris, Desclée de Brouwer.
- ENJOLRAS B. et LAVILLE J.-L. (2001), « France : des services locaux, associatifs et publics, confrontés à des règles nationales changeantes », in Laville et Nyssens (dir.), *Les services sociaux entre associations, État et marché. L'aide aux personnes âgées*, éd. La Découverte/Mauss/Crida, Coll. Recherches.
- ENNUYER B. (2001), « Les outils d'évaluation de la dépendance dans le champ de l'aide à domicile ou comment le pouvoir des experts contribue à déposséder de leur vie les gens qui vieillissent mal ! », *Gérontologie et société*, 2001/4 n° 99, p. 219-232.
- ENNUYER B. (2006), « Le processus d'évaluation des besoins des personnes âgées dépendantes », *Actualité et dossier en santé publique (adsp)*, n°56, septembre.
- ENNUYER B. (2007), « 1962-2007 : regards sur les politiques du « maintien à domicile » Et sur la notion de "libre choix" de son mode de vie, », *Gérontologie et société*, 2007/4 n° 123, p. 153-167.
- ERHEL C. et GAZIER B. (2010), « L'évaluation des effets – emploi des politiques publiques régionales en France : Vers un élargissement méthodologique », *Rapport pour la Région Rhône-Alpes*, Janvier.
- ERHEL C. et GUERGOAT-LARIVIÈRE M. (2010), « Job quality and labour market performance », *CEPS (Centre for European Policy Studies) Working Document*, n°330, juin.
- ESCALERE B. et MALO G. (2000), « La place de l'Unassad dans la maintien à domicile », *Les Cahiers de l'Unassad, L'aide à domicile : Repères pour l'avenir*, p. 9-34.
- EYMARD-DUVERNAY F. (2004), *Économie politique de l'entreprise*, éd. La découverte, coll. Repères, Paris.
- EYMARD-DUVERNAY F. (2005), « De la valeur-travail aux institutions de valorisation par le travail », in Vatin (dir.), *Le salariat. Théorie, histoire et formes*, éd. La dispute, p.107-123.
- FALL M. et VERGER D. (2005), « Pauvreté relative et conditions de vie en France », *Économie et statistique*, n°383-384-385.
- FARVAQUE N. (2007), *La qualité de l'emploi dans les métiers de l'animation*, ORSEU, Rapport final présenté par le Centre Henri Aigueperse-UNSA Education avec le concours financier de l'IRES (Institut de Recherches Economiques et Sociales), Septembre [avec E. Broumm et D. Messaoudi].
- FARVAQUE N. et LEFEBVRE M. (2009), « Les salariés des PME et les prud'hommes. Rapport final », *UNSA Education / ORSEU* (Office de recherches sociales européennes), mars.

- FARVAQUE N. et LEFEBVRE M. (2010), *Le bricolage du maintien dans l'emploi des seniors. Régulation publique, dialogue social et boîte à outils*, Etude réalisée par l'Orseu pour le Centre Henri Aigueperse - UNSA Education, juin [avec H. Humetz et D. Messaoudi].
- FARVAQUE N., MINET S. et YONNET J.-P. (2006), *Les attentes des salariés à bas salaires envers les syndicats et leur perception de la qualité de l'emploi*, Rapport de recherche ORSEU (Recherche exécutée dans le cadre de la convention d'étude conclue entre l'IRES et l'UNSA-Education – Centre Henri Aigueperse), octobre.
- FARVAQUE N. et YONNET J.-P. (2008), « Les attentes des salariés à bas salaires envers les syndicats : résultats d'une enquête par questionnaire », *La Revue de l'IRES*, 56, 2008/1.
- FEPEM (2008a), « Trajectoires de femmes, mémoire d'une organisation, la FEPEM », DVD produit par la Fepem (durée 50 minutes), janvier.
- FEPEM (2008b), « Prédominance du secteur des particuliers-employeurs. Le champ des services à la personne. Évaluation 2005-2008 et préconisations 2009 », janvier.
- FEPEM (2010), « Rapport de la branche "salariés du particulier-employeur", année 2008 – tendances 2009 », Présenté aux partenaires sociaux le 1^{er} juillet 2010, Fepem, Observatoire des particuliers employeurs.
- FONDATION EUROPÉENNE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL (2002) « La qualité du travail et de l'emploi en Europe. Enjeux et défis », *Cahier de la Fondation*, n° 1, février.
- FORGEOT G. et GAUTIE J. (1997) « Insertion professionnelle des jeunes et processus de déclassement », *Economie et statistique*, n°304-305, p.53-74.
- FOUQUET A. (2001), « Le travail domestique : du travail invisible au "gisement" d'emplois », dans Laufer, Marry et Maruani (sous la dir.), *Masculin – Féminin : des questions pour les sciences de l'homme*, PUF, (chapitre 5).
- FOURCADE B. (1992), « L'évolution des situations d'emploi particulières de 1945 à 1990 », *Travail et Emploi*, n°52.
- FRAISSE G. (2009), *Service ou servitude. Essai sur les femmes toutes mains*, éd. Le bord de l'eau, Paris (première version publiée en 1979).
- FRAISSE L. et GARDIN L. (2012), « Les associations au cœur d'un enchevêtrement de régulations ? » in Petrella (dir.), *Aide à domicile et services à la personne. Les associations dans la tourmente*, éd. PUR, coll. Économie et Société, p.23-43.
- FREYSSINET J. (2000), « Plein emploi, droit au travail, emploi convenable », *Revue de l'IRES*, n°34, 2000/3, p. 27-58.
- FREYSSINET J. (2004), « Taux de chômage ou taux d'emploi, retour sur les objectifs européens », *Travail, genre et sociétés*, 2004/1, n° 11, p. 109-120.
- FREYSSINET J. (2010), *Négocier l'emploi. 50 ans de négociations interprofessionnelles sur l'emploi et la formation*, éd. Liaisons.
- FRINAULT T. (2005), « La réforme française de l'allocation dépendance ou comment bricoler une politique publique », *Revue française de science politique*, vol. 55, n° 4, août, p. 607-632.

- GADREY J. (2003), *Socio-économie des services*, Repères, La découverte, Paris.
- GADREY J. (2004), *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire. Une mise en perspective sur la base de travaux récents*, Rapport de synthèse pour la DIES et la MIRE, Programme de recherche « L'économie sociale et solidaire en région ».
- GADREY J. (2005), « Les quatre "mondes" des économies de services développées », *Économies et Sociétés, Série « Économie et Gestion des Services » (EGS)*, n°7, 11-12/2005, p. 1925-1970.
- GADREY J. (2009), « L'institutionnalisation du "précarariat" féminin subventionné », *Travail, genre et sociétés*, 2009/2, n° 22, p. 159-164.
- GADREY J. et JANY-CATRICE F. (1998), « Emploi et marchés du travail d'un secteur : quelles comparaisons internationales ? », *Economie et statistique*, n°318, Novembre, p. 101-122.
- GADREY J. et JANY-CATRICE F. (2007), *Les nouveaux indicateurs de richesse*, éd. La découverte, Coll. Repères (2^e éd.).
- GADREY N., JANY-CATRICE F. et PERNOD-LEMATTRE M. (2003), *Les enjeux de la qualification des employés : conditions de travail et compétences des « non qualifiés »*, Rapport pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité – Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), juin.
- GARDIN L. (2008), « Quelle évolution des modes de régulation ? » in Devetter et al., *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, mars 2008.
- GARDIN L. et LAVILLE J.-L. (2000), *Évaluation de la politique régionale de soutien au développement de nouvelles activités, nouveaux services*, Rapport pour le Conseil régional Nord-Pas de Calais, Paris, Crida.
- GARDIN L., NYSENS M. et MINGUZZI P. (2010), « Les quasi-marchés dans l'aide à domicile : une mise en perspective européenne », *Annals of Public and Cooperative Economics*, Vol. 81, n°4, p. 509–536, Décembre.
- GAUTIE J. (2007), « L'économie à ses frontières (sociologie, psychologie). Quelques pistes », *Revue économique*, 2007/4, vol. 58, p.927-939.
- GAZIER B. (2003), *Tous « sublimes ». Vers un nouveau plein-emploi*, éd. Flammarion.
- GERME J.F. et MICHON F. (1979-1980), « Stratégies des entreprises et Formes Particulières d'Emploi », Séminaire d'Économie du Travail, cahier n° 8006 (rapport pour le Commissariat Général du Plan, tome 1 : « Dossiers », décembre 1979 ; tome 2 : « L'enquête », juin 1980) [avec la collaboration de M. Bonnechère et M. Kerleau]
- GHAÏ D. (2003), « Travail décent : concept et indicateurs », *Revue internationale du travail*, vol. 142, n°2.
- GLENNERSTER H. et LE GRAND J. (1995), « Le développement des quasi-marchés dans la protection sociale », *Revue française d'économie*, Vol. 10, n°3, p. 111-135.
- GOLLAC M. et VOLKOFF S. (2000), *les conditions de travail*, La Découverte, Repères

- GOLLAC M. et VOLKOFF S. (2006), « La perception subjective du travail : rôle des identités de genre et des conditions d'emploi (quelques éléments d'analyse statistique) », *Documents de travail du Centre d'études de l'emploi (CEE)*, n°69, octobre.
- GORZ A. (1988), *Métamorphoses du travail, quête du sens : critique de la raison économique*, éd. Galilée, Paris.
- GOUX D. (2003), « Une histoire de l'Enquête emploi », *Économie et Statistique*, n°362, p. 41-57.
- GUIGNON N., NIEDHAMMER I. et SANDRET N. (2008), « Les facteurs psychosociaux au travail. Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER 2003 », Premières informations premières synthèses, DARES, n°22.1, mai.
- GUILBERT M., LOWIT N. et CREUSEN J. (1970), *Le travail temporaire*, Rapport, Centre d'études sociologiques, Paris.
- HADDAD P. (2004), « Quel développement des services de proximité ? Retour sur quinze ans de débats et de politiques publiques », *Économies et Sociétés*, « Économie et Gestion des Services » (EGS), n° 6, 10/2004, p. 1657-1677.
- HADDAD P. (2008), « Mutations des services à la personne et enjeux qualitatifs » in Dumalin et Rahou (coord.), *Services à la personne. Évolutions, organisation et conditions de travail*, Études et documents de l'Anact, mai.
- HAUT COMITÉ CONSULTATIF DE LA POPULATION ET DE LA FAMILLE (1962), *Politique de la Vieillesse*, Rapport de la commission d'études des problèmes de la vieillesse présidée par Monsieur Pierre Laroque, Paris, La Documentation Française.
- HÉLY M. (2009), *Les métamorphoses du monde associatif*, éd. Presses universitaires de France (PUF), coll. Le lien social, Paris.
- HÉLY M. (2011), « Quelle professionnalisation pour le monde associatif ? », *Interview* par Yves Lochard, Arnaud Trenta et Nadège Vezinat, 25 novembre 2011, publié par La vie des idées (disponible sur www.laviedesidees.fr, consulté le 1er septembre 2012).
- HIMMELWEIT S. et LAND H. (2007), « Change, Choice and Cash in social Care Policies: Some Lessons from Comparing Chilcare and Elder Care », *Paper for the Espanet Conference*, Vienne, Septembre.
- HUGHES E. C. (1951), « Studying the nurse's work », *The American Journal of Nursing*, vol. 51, n°5, p. 294-295.
- HUGHES, E. C. (1962), « Good people and dirty work », *Social Problems*, vol. 10, n°1, p. 3-11.
- IGAS, IGF (2010), *Mission relative aux questions de tarification et de solvabilisation des services d'aide à domicile en direction des publics fragiles*, Rapport établi par A. Bruant-Bisson, J.-B. de Reboul et P. Aube-Martin, La Documentation française, Paris.
- IMBERT G. (coord.) (2010), *De la lecture de l'expression des besoins d'aide à l'autonomie à la proposition de préconisations*, Rapport de recherche R.H.I.S.A.A. (Recherche qualitative exploratoire Handicaps – Incapacités – Santé et Aide pour l'Autonomie), octobre.

- INRS (2005a), « Regard sur le travail : quand les aides à domicile deviennent "auxiliaires de vie sociale". Pour agir sur leurs conditions de travail et sur leur santé », *note scientifique et technique*, n° 257, décembre 2005.
- INRS (2005b), « Évaluation et prévention des risques chez les aides à domicile », *Documents pour le médecin du travail*, n°102, 2^e trimestre.
- IRACI F. (2009), *Salariés de Particuliers Employeurs. Au-delà des apparences*, Groupe Ircem.
- JANY-CATRICE F. (2007), « La dévalorisation des services "relationnels" dans les pratiques et les conventions dominantes », *L'homme et la Société*, n°163-164, janvier-juin 2007.
- JANY-CATRICE F. (2008a), « Offre et demande de services à la personne : chiffres, catégories et discours », in Devetter et al., *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIIÉSES, mars 2008, p.16-54.
- JANY-CATRICE F. (2008b), « Les services à la personne : niveaux et évolutions », in Devetter et al., *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIIÉSES, mars 2008, p.55-85.
- JANY-CATRICE F. (2009), « Combien d'emplois dans les services à la personne ? », *Notes de l'Idies*, « Qualité des sources », note de travail n°6, juillet.
- JANY-CATRICE F. (2010), « La construction sociale du "secteur" des services à la personne : une banalisation programmée ? », *Sociologie du travail*, vol 52, n°4, octobre-décembre.
- JANY-CATRICE F. (2011), « Postface : quelle professionnalisation pour l'aide à domicile ? », *Formation Emploi*, n°115, juillet-septembre.
- JANY-CATRICE F. (2012), « La mesure de l'emploi dans les services à la personne : encore un effort ! », *Notes de l'Idies*, « Qualité des sources », note de travail n°25, septembre.
- JANY-CATRICE F. et LEFEBVRE M. (2010), « Les réactions des acteurs de l'économie sociale et solidaire face à la banalisation du secteur des services à la personne », in Dacheux et Goujon (dir.), *Réconcilier économie et démocratie*, éd. Houdiard.
- JANY-CATRICE F. et LEFEBVRE M. (2012), « Stratégies associatives face aux risques de banalisation dans les "services à la personne" », in Petrella (dir.), *Aide à domicile et services à la personne. Les associations dans la tourmente*, éd. PUR, coll. Economie et Société, p.45-60.
- JANY-CATRICE F. et MEDA D. (2011), « Le rapport Stiglitz et les écueils de l'expertise », *Notes de l'Idies*, note de travail n°14, mars.
- JANY-CATRICE F., PUISSANT E. et RIBAUT T. (2009), « Associations d'aide à domicile : pluralité des héritages, pluralité des professionnalités », *Formation Emploi*, n°107, juillet-septembre, p.77-91.
- JANY-CATRICE F. et VATAN S. (2011), « Les pratiques tarifaires des organismes d'aide à domicile en Nord-Pas-de-Calais. Premier panorama », *Les Synthèses de la DIRECCTE*, n°9, novembre.
- JOBERT A. (2003), « Quelles dynamiques pour la négociation collective de branche ? », *Travail et Emploi*, n°95, juillet, p. 5-26.

- JOBERT A. (2007), « Transformation du salariat et nouveaux enjeux du dialogue social », in Vatin (dir.), *Le salariat, Théorie, histoire et formes*, La Dispute, Paris, p. 209-225.
- JOBERT A. et SAGLIO J. (2004), « Ré-institutionnaliser la négociation collective en France », *Travail et Emploi*, n°100, Octobre, p.113-127.
- JOBERT B. (1993), « Une non-décision exemplaire : les pouvoirs publics face aux problèmes des personnes âgées dépendantes », in Kutty et Legrand, *Politiques de santé et vieillissement*, Liège, École de santé publique/Université de Liège, p. 41-51.
- JOBERT B. et MULLER P. (1987), *L'État en action, corporatismes et politiques publiques*, PUF, Paris.
- KAHNEMAN D. et SUGDEN R. (2005), « Experienced Utility as a Standard of Policy Evaluation », *Environmental and Resource Economics*, vol. 32, n°1, p.161-181.
- KARASEK R. A. et THEORELL T. (1990), *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*, Basic Book. New York.
- KARPIK L. (2002), « Que faire des singularités ? », Dossier-Débat sur la qualité, *Sociologie du travail*, vol. 44, n°2, p. 279-284.
- KARPIK L. (2007), *L'économie des singularités*, éd. Gallimard.
- KERJOSSE R. (2003), « L'allocation personnalisée d'autonomie au 30 juin 2003 », *Études et résultats*, n°259, septembre.
- KHRISTOVA A. et MONCEL N. (2004), « Approche comparative de l'impact des politiques d'emploi aidé sur l'articulation entre emploi et protection sociale en Europe », *Communication au colloque Matisse*, 16-17 septembre.
- KONTCHOU H. et BRUNET F. (2000), « Baisse du sous-emploi après 8 ans de hausse », *Insee Première*, n°693, janvier.
- KORNIG C. et MICHON F. (2010), « Les formes particulières d'emploi en France : un état des lieux », *Document de travail du centre d'économie de la Sorbonne*, n°2010.82.
- LABRUYÈRE C. (1996), « Professionnaliser les emplois familiaux. Un objectif affirmé, mais un processus encore à construire », *Céreq Bref*, n°125, novembre.
- LAFORGE G. (2003), *Les emplois familiaux, Réflexions sur une politique de l'emploi*, thèse de droit privé, le 1^{er} juillet 2003.
- LAGARENNE C. et LEGENDRE N. (2000), « Les travailleurs pauvres », *Insee Première*, n°745, octobre.
- LAMOTTE B. et MASSIT C. (coord.) (2010), *Pour une sécurité professionnelle. Nouveaux dialogues, nouveaux espaces*, éd. L'Harmattan.
- LAMOTTE B. et PUISSANT E. (2010), « Segmentation du marché du travail et précarité de l'aide à domicile. Comment les partenaires sociaux peuvent-ils agir ? », *Économies et Sociétés*, série « Socio-Economie du Travail », AB, n°32, 7/2010, p.1213-1239.

- LASCOUMES P. et LE GALÈS P. (2005), « Introduction : l'action publique saisie par ses instruments », in Lascombes et Le Galès, *Gouverner par les instruments*, Presses de Sciences Po., Académique, p. 11-44.
- LAUFER J., MARRY C. et MARUANI M. (2003), *Le Travail du genre : Les sciences sociales à l'épreuve des différences de sexe*, éd. La Découverte, coll. Recherches, Paris.
- LAVILLE J.-L. et NYSSSENS M. (2001), « États-providence et services sociaux », in Laville et Nyssens (dir.), *Les services sociaux entre associations, État et marché. L'aide aux personnes âgées*, éd. La Découverte/Mauss/Crida, Coll. Recherches.
- LAVOIE M. (2005), « Les hétérodoxies ont-elles quelque chose en commun ? », *Économies et sociétés*, Série Histoire de la pensée économique, n° 36.
- LE DANTEC E. (2009), « Consacrer du temps à se parler entre professionnels et usagers. Les contours d'une pratique répandue et revendiquée mais non qualifiée », *Communication aux douzièmes journées internationales de sociologie du travail*, 24, 25 et 26 juin.
- LE GRAND J. (1991), « Quasi-markets and social policy », *The Economic Journal*, vol.101, n°408, p.1256-1267.
- LEFEBVRE M. (2009), « Politiques sociales et politiques d'emploi dans le champ des services à la personne : tensions et impacts sur la qualité de l'emploi », in Barnay et Legendre (dir.), *Emploi et politiques sociales. Trajectoires d'emploi et rémunérations*, Tome 2, éd. L'Harmattan, Paris.
- LEFEBVRE M. (2010), « Qualité de l'emploi et hétérogénéité dans le champ des services à la personne : éléments d'analyse à partir des statistiques nationales », *Documents de travail du CLERSÉ (Working Papers)*, n° 4, février 2010.
- LEFEBVRE M. et FARVAQUE N. (2011), *La structuration des relations professionnelles dans les services à la personne : dynamiques et enjeux*, Rapport réalisé par l'Orseu, présenté par le Centre Henri Aigueperse-UNSA Education avec le concours financier de l'Institut de Recherches Economiques et Sociales (Ires), Novembre.
- LEMIÈRE S. et MARC M. (2006), « Qualité des emplois et genre : les effets croisés des statuts et des horaires de travail », *Cahiers de la MSE*, n°2006.74.
- LEMOINE M. (2008), « Le plan "services à la personne" : quel bilan ? », *Clair&Net@OFCE*, 28 avril.
- LEPLEY B. (2001), « Le conflit, un révélateur des relations sociales dans les petites entreprises », *La revue de la CFDT*, n°45, novembre p. 3-10.
- LE RU N. (2011), « Séries longues d'emploi par métier et par secteur d'activité à partir des enquêtes emploi de l'Insee », *Document d'études DARES*, n°158, mars.
- LESCHKE J. et WATT A. (2008), « Putting a number on job quality ? Constructing a European Job Quality Index », *Working paper*, n°2008.03, European Trade Union Institute for Research, Education and Health and Safety (ETUI-RESHS).

- LETABLIER M.-T. et NICOLE-DRANCOURT C. (2007), « Le salariat féminin et le modèle de l'intermittence », in Vatin (dir.), *Le salariat, Théorie, histoire et formes*, La Dispute, Paris, p. 243-260.
- LINHART D. et MARUANI M. (1982), « Précarisation et déstabilisation des emplois ouvriers, quelques hypothèses », *Travail et Emploi*, n°11.
- LORRAINE DATA (2009), *Le grand truquage*, éd. La Découverte, Coll. Cahiers libres.
- MAGAUD J. (1974), « Vrais et faux salariés », *sociologie du travail*, n°1, janvier-mars.
- MAGAUD J. (1975), « L'éclatement juridique de la collectivité de travail », *Droit social*, n°12.
- MAHIOU I. (2003), « Collecte des ordures ménagères : Le fini-quitte, un faux bon système », *Santé et travail*, n°45, p. 62-64.
- MAISONNASSE J., MELNIK K., PETRELLA F. et RICHEZ-BATTESTI N. (2010), « Quelle qualité de l'emploi dans l'économie sociale et solidaire ? Une perspective plurielle », *Rapport de recherche pour la région PACA, la Caisse des dépôts et consignations et l'Institut recherche de la Caisse des dépôts et consignations*, décembre.
- MALINVAUD E. (1986), *Sur les statistiques de l'emploi et du chômage*, Rapport au Premier ministre, La Documentation française, juillet.
- MARBOT C. (2008a), « Travailler pour des particuliers : souvent une activité d'appoint », in INSEE, *Les salaires en France*, édition 2008.
- MARBOT C. (2008b), « En France, qui recourt aux services à domicile ? », in INSEE, *France, portrait social - édition 2008*.
- MARCHAND O. et THELOT C. (1997), *Le travail en France. 1800-2000*, éd. Nathan, coll. Essais et recherches.
- MARQUIER R. (2010a), « Les intervenantes au domicile des personnes fragilisées en 2008 », *Etudes et résultats*, Drees, n°728, juin.
- MARQUIER R. (2010b), « Échantillonnage, apurements et redressement de la non réponse dans l'enquête IAD », *document de travail, série sources et méthodes*, n°11, Drees, juin.
- MARQUIER R. (2010c), « Les activités des aides à domicile en 2008 », *Etudes et résultats*, Drees, n°741, octobre.
- MARTIN-HUAN J. (1997), *La longue marche des domestiques en France du XIXème siècle à nos jours*, éd. Opéra, Nantes.
- MARUANI M. (dir.) (1998), *Les nouvelles frontières de l'inégalité. Hommes et femmes sur le marché du travail*, éd. La Découverte-Mage, coll. Recherches, Paris.
- MARUANI M. (2003), « Les *working poor*, version française : travailleurs pauvres et/ou salarié(e)s pauvres ? », *Droit social*, n°7/8, p. 696-702.
- MARUANI M. (2004), « Activité, précarité, chômage : toujours plus ? » *Revue de l'OFCE*, n°90, 2004/3, juillet.

- MARUANI M. (2006), *Travail et emploi des femmes*, éd. La Découverte, Coll. Repères, Paris (3^e éd.).
- MARUANI M. et REYNAUD E. (2004), *Sociologie de l'emploi*, éd. La Découverte, Coll. Repères, Paris (4^e éd.).
- MEDA D. (2008), « Pourquoi et comment mettre en œuvre un modèle à "deux apporteurs de revenu/deux pourvoyeurs de soins" ? », *Revue Française de Socio-économie*, 2008/2, n° 2, pp. 119-139.
- MÉHAUT P., ARBORIO A.-M., BOUTELLER J., CAUSSE L. et MOSSÉ P. (2009), « De bons emplois, un travail rude : quel modèle d'emploi pour les aides-soignantes et les femmes de chambre des hôpitaux ? », in Caroli et Gautié (dir.), *Bas salaires et qualité de l'emploi : l'exception française ?*, éd. ENS rue d'Ulm, coll. du CEPREMAP.
- MESSAOUDI D. (2009), *Le fonctionnement du marché de l'aide à domicile en situation d'incertitude sur la qualité. Approche théorique et empirique*, Thèse de doctorat en sciences économiques, Université de Lille 1, soutenue le 3 avril 2009.
- MESSAOUDI D. (2012), « L'adaptation de la qualité aux attentes des personnes âgées : quelle innovation du modèle associatif ? », in Petrella (dir.), *Aide à domicile et services à la personne. Les associations dans la tourmente*, éd. PUR, coll. Economie et Société, p.83-100.
- MESSAOUDI D., FARVAQUE N. et LEFEBVRE M. (2012), « Les conditions de travail des aides à domicile : pénibilité ressentie et risque d'épuisement professionnel », *Dossiers Solidarité et Santé*, Drees, n°30, p.5-28.
- MIAS A., (2005), « La négociation collective comme dispositif d'action publique. L'exemple européen », *Communication au 8ème congrès de l'Association française de science politique*, 14-16 septembre, Lyon.
- MICHON F. (2007), « What became of labour market segmentation in France: its changing design », *Economies et Sociétés*, Série « Socio-économie du travail », AB, n°28, 6.2007, p. 999-1026.
- MINISTÈRE DU TRAVAIL (2009), « La négociation collective en 2009 », *bilans et rapports*.
- MOREL N. (2007), « From Subsidiarity to "Free Choice": Child- and Elder-care Policy Reforms in France, Belgium, Germany and the Netherlands », *Social Policy & Administration*, n° 6, volume 41, p. 618-637.
- MULLER P. (2009), *Les politiques publiques*, éd. PUF, coll. Que sais-je ?, Paris [Première édition en 1990].
- NAUZE-FICHET E. et TOMASINI, M. (2002), « Diplôme et insertion sur le marché du travail : approches professionnelle et salariale du déclassement », *Économie et statistique*, n°354, p.21-48.
- NICOT A.-M. et YAHIAOUI F. (2002), « Freins à l'embauche et amélioration des conditions de travail dans le secteur de l'aide à domicile », *étude ANACT pour la DGAS, rapport final*, novembre.

- NOGUÈS H. (2003), « De l'aide ménagère à la PSD : les avatars des prestations d'aide à domicile », in Martin C., *La dépendance des personnes âgées. Quelles politiques en Europe ?*, éd. PUR.
- NYSSSENS M. (2010), « Introduction to the special issue the development of quasi-markets in domiciliary care: A European Perspective », *Annals of Public and Cooperative Economics*, Vol. 81, Issue 4, p. 501–507, December.
- OBSERVATOIRE DE LA BRANCHE AIDE À DOMICILE (2009), « Aide à domicile, on gagne toujours à être connu », *Synthèse des travaux de l'observatoire 2007/2009*, septembre.
- OCDE (2001), « Chapitre 3. Caractéristiques et qualité des emplois dans le secteur des services », in OCDE, *Perspectives de l'emploi 2001*, p.95-138.
- OCDE (2006), « Chapitre 5. Implications sociales des politiques visant à relever le niveau d'emploi », in OCDE, *Perspectives de l'emploi 2006*, p.171-198.
- ODAS (1998), « La PSD un an après : Premières tendances. Etude réalisée par l'Odas à la demande de la Commission des Affaires sociales du Sénat », *Les cahiers de l'Odas (Observatoire national de l'action sociale décentralisée)*, janvier.
- OHEIX G. (1981), *Contre la pauvreté et la précarité, soixante propositions*, février, Rapport au Premier ministre.
- ORSEU (2006), « La Création d'Emplois dans les Services Relationnels Innovants. Le Cas des Services à la Personne », *Rapport final, Recherche réalisée grâce au financement de la DG recherche de la Commission européenne*.
- OULD YOUNES S. (2010), « Les services à la personne : une croissance vive en 2007, atténuée en 2008 », *Dares Analyses*, n°20, Avril.
- PALIER B. (2005), *Gouverner la sécurité sociale. Les réformes du système français de protection sociale depuis 1945*, (1^{ère} édition 2002), Paris, PUF.
- PAUGAM S. (2007), *Le salarié de la précarité*, (1^{ère} édition 2000), Paris, PUF.
- PAVOLINI E. et RANCI C. (2004), « New trends of elderly care policy in Europe: towards a social market of care services », *Paper presented to the Espanet Conference*, septembre.
- PETIT H. et THÈVENOT N. (dir.) (2006), *Les nouvelles frontières du travail subordonné, approche pluridisciplinaire*, éd. La Découverte, Paris.
- PETRELLA F. et RICHEZ-BATTESTI N. (2012), « Les démarches qualité dans les services à la personne : outil d'homogénéisation ou de différenciation des pratiques pour les associations ? », in Petrella (dir.), *Aide à domicile et services à la personne. Les associations dans la tourmente*, éd. PUR, coll. Economie et Société, p.61-81.
- PIKETTY T. (1997) « Les créations d'emplois en France et aux États-Unis "services de proximité" contre "petits boulots" ? », *Notes de la fondation Saint-Simon*, décembre.
- PIKETTY T. (1998), « L'emploi dans les services en France et aux États-Unis : une analyse structurelle sur longue période », *Économie et statistique*, n°318, novembre, p. 73-99.

- PILLON T. et VATIN F. (2007), « La question salariale : actualité d'un vieux problème », in Vatin (dir.), *Le salariat. Théorie, histoire et formes*, éd. La Dispute, Paris.
- PIORE M. (1978), « Dualism in the Labour market », *Revue économique*, n°1.
- POISSON (2009), *Rapport sur la négociation collective et les branches professionnelles*, Rapport au Premier ministre, La Documentation Française.
- PONTHIEUX S. (2004), « Les travailleurs pauvres : identification d'une catégorie », *Travail, genre et sociétés*, n° 11, p. 93-107.
- POSTEL N. (2007), « Hétérodoxie et institution », *Revue du MAUSS*, 2007/2, n° 30, p. 83-116.
- POSTEL N. (2011), « Le pluralisme est mort, vive le pluralisme ! », *L'Économie politique*, 2011/2 n° 50, p. 6-31.
- POWER M. (2005), *La société de l'audit. L'obsession du contrôle*, La découverte.
- PUECH I. (2004), « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, vol. 46, n°2, p.150-167.
- PUISSANT E. (2010), *La relation associative d'aide à domicile. Spécificités, remises en cause, résistances*, Thèse de doctorat en Sciences Economiques, Université de Grenoble, soutenue le 7 décembre 2010.
- PUISSANT E. (2012), « Le travail et l'organisation du travail dans les associations d'aide à domicile, entre industrialisation et résistances », in Petrella (dir.), *Aide à domicile et services à la personne. Les associations dans la tourmente*, éd. PUR, coll. Economie et Société, p.101-115.
- RALLE P. (2006), « Introduction », in CEE, *La qualité de l'emploi*, éd. La Découverte, coll. Repères, Paris, p.3-14.
- RAVEAUD G. (2006), « La stratégie européenne pour l'emploi : une politique d'offre de travail », *Travail et emploi*, n°107, juillet-septembre, p. 7-18.
- RAYSSAC G.-L., POUQUET L., SIMON M.-O., LE DANTEC V. et LEGRAND C. (1999), *L'aide à domicile et les employés de maison*, Prospective formation emploi, La documentation française, Paris.
- REYNAUD J.-D. (1980), « Les sociétés néo-libérales et la transformation du rôle de l'État dans la détermination des conditions de travail », in *Le conflit, la négociation et la règle*, éd. Octarès.
- RIBAUT T. (2008), « Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités », *Revue française de socio-économie*, n°2, second semestre.
- RIVET G. (2012), « Le dialogue social dans les organisations de l'économie sociale », *Revue internationale de l'économie sociale (RECMA)*, n°323, p.82-95.
- ROSEN S. (1986), « The Theory of Equalizing Differences », in Ashenfelter et Layard (éd.), *Handbook of Labour Economics*, North Holland, Vol. 1, p. 641-692.
- RUBERY J. (2007), « Developing segmentation theory: a thirty years perspective », *Économies et Sociétés*, Série « Socio-économie du travail », AB, n°28, 6.2007, p. 941-964.

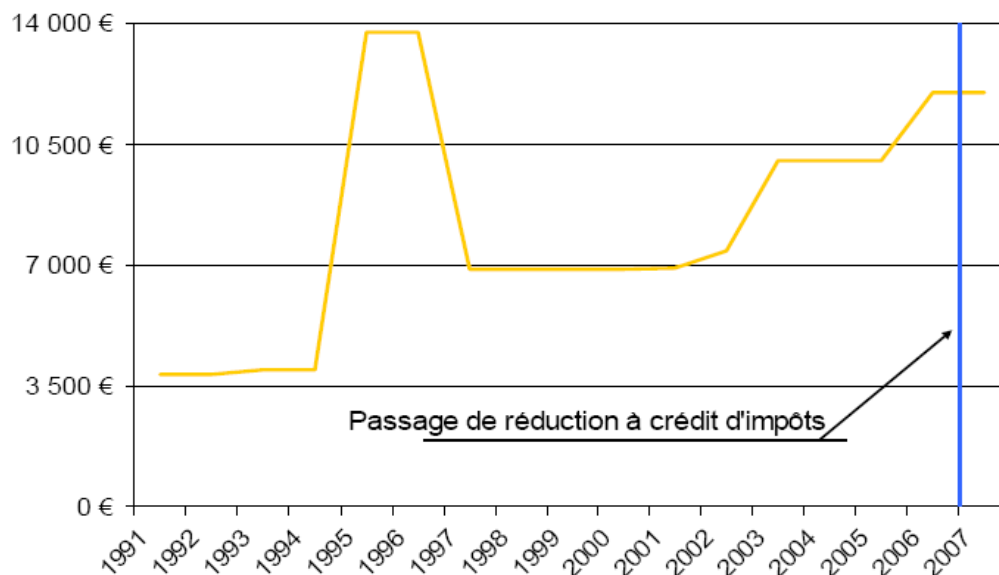
- SAGLIO J. (2006), « Les relations professionnelles face aux nouveaux rapports de subordination. Discussion. », *In* Petit et Thévenot (dir.), *Les nouvelles frontières du travail subordonné. Approche pluridisciplinaire*, éd. Lé Découverte, Coll. Recherches.
- SALAI R. (1985), « La formation du chômage comme catégorie : le moment des années 1930 », *Revue économique*, Vol. 36, n°2, p. 321-366.
- SALAI R. (2004), « La politique des indicateurs : du taux de chômage au taux d'emploi dans la stratégie européenne pour l'emploi », *in* Zimmermann (coord.), *Les sciences sociales à l'épreuve de l'action : le savant, le politique et l'Europe*, éd. de la Maison des sciences de l'homme (MSH), Paris, p. 287-331.
- SALAI R. et STORPER M. (1993), *Les mondes de production. Enquête sur l'identité économique de la France*, éd. de l'EHESS, Paris.
- SENIK C. (2005), « Income distribution and well-being: what can we learn from subjective data? », *Journal of Economic Survey*, Vol. 19, n°1.
- SERVERIN E. (2002), « Préface » à l'ouvrage de Didry C., *Naissance de la convention collective*, éd. de l'EHESS.
- STRACK F., MARTIN L. et SCHWARZ N. (1988), « Priming and communication: Social determinants of information use in judgments of life satisfaction », *European Journal of Social Psychology*, Vol.18, p. 429-442.
- SUEUR J.-P. (2000), *L'aide personnalisée à l'autonomie : un nouveau droit fondé sur le principe d'égalité*, Rapport remis à Martine AUBRY, ministre de l'Emploi et de la Solidarité, mai.
- TALLARD M. (2001), « L'introduction de la notion de compétence dans les grilles de classification : genèse et évolution », *Sociétés contemporaines*, 2001/1, n° 41-42, p. 159-187.
- TALLARD M., (2004), *Action publique et régulation de branche de la relation salariale*, Paris, L'Harmattan, collection Logiques Politiques.
- THÉLOT C. (1986), « Le sous-emploi a doublé en quatre ans », *Économie et statistique*, n°193-194, octobre-novembre, p.37-42.
- TRANVOUEZ Y. (2005), « Le militant d'Action catholique », *in* Duriez, Fouilloux, Pelletier et Viet-Depaule (dir.), *Les Catholiques dans la République, 1905-2005*, Paris, Éd. de l'Atelier, p. 225-237.
- UGHETTO P., BESUCCO N., TALLARD M. et DU TERTRE C. (2002), « La relation de service : une tension vers un nouveau modèle de travail ? », *Revue de l'IRES*, n°39, 2002/2.
- UNCCAS (2012), « Les services d'aide à domicile gérés par les CCAS/CIAS », *Enquêtes et observations sociales*, n°3, février.
- UNIOPSS (2008), « Présentation des syndicats employeurs et conventions collectives du secteur associatif sanitaire et social », *Fiches pratiques Structuration et Droit social*, décembre.
- UNIOPSS (2012), « Le régime de l'agrément des conventions et accords collectifs dans le secteur associatif social et médico-social », *Fiches pratiques Structuration et Droit social*, juin.

- VASSELIN K. (2001), « Femme de ménage : le passage d'une condition à un métier est-il possible ? », in Alaluf, Rolle et Schoetter (coord.), *Division du travail et du social*, Éd. Octares, coll. Colloques.
- VATAN S. (2011), « L'économie sociale et solidaire face à l'évolution de la tarification dans l'aide à domicile. Le cas de la région Nord-Pas de Calais », *XI^e rencontres du RIUESS*, Poitiers, 15-17 juin.
- VATAN S. (2012a), « La tarification comme instrument performatif d'isomorphisme ? Le cas de l'aide à domicile en Nord-Pas de Calais », *5^e Doctoriales du GDR CNRS « Economie & Sociologie »*, Lille, le 27 janvier.
- VATAN S. (2012b), « L'opérationnalisation du New Public Management dans l'aide à domicile », in Richez-Battesti, Petrella et Gianfaldoni (dir.), *Travail, organisations et politiques publiques : quelle « soutenabilité » à l'heure de la mondialisation ?*, Cahiers du CIRTES, Hors-série n°2, Presses Universitaires de Louvain.
- VERDIER E. (2008), « Quels régimes d'action collective face aux risques du travail et de l'emploi ? » in Tremblay D.G. (éd.), *Flexibilité, Sécurité d'emploi et Flexicurité : les enjeux et défis*, Montréal, Presses de l'Université du Québec.
- VERGER D. (2005), « Bas revenus, consommation restreinte ou faible bien-être : les approches statistiques de la pauvreté à l'épreuve des comparaisons internationales », *Économie et statistique*, n°383-384-385, p.7-45.
- VEZINAT N. (2010), « Une nouvelle étape dans la sociologie des professions en France. Bilan critique autour des ouvrages de Didier Demazière, Charles Gadéa (2009) et Florent Champy (2009) », *Sociologie*, 2010/3 Vol. 1, p. 413-420.
- VOSS E. *et al.* (2009), *Working conditions and social dialogue*, Report for the European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- WEBER A. (2006), « Regards sur l'APA trois ans après sa création », in INSEE, *Données sociales - La société française*, édition 2006.
- WINDEBANK J. (2007), « Outsourcing women's domestic labour: the Chèque Emploi-Service Universel in France », *Journal of European Social Policy*, n°17, p. 257-270.
- WRESINSKI J. (1987), *Grande pauvreté et précarité économique et sociale*, Rapport présenté au nom du Conseil économique et social, février.
- ZARIFIAN P. (1988), « L'émergence du modèle de la compétence », in Stankiewicz, *Les stratégies d'entreprises face aux ressources humaines*, Paris, Economica, p. 77-82.

Annexes

Annexe 1. Évolution du plafond pour les déductions fiscales liées dépenses de services à la personne

Évolution du plafond des dépenses liées à l'emploi d'un salarié à domicile éligible à la dépense fiscale :



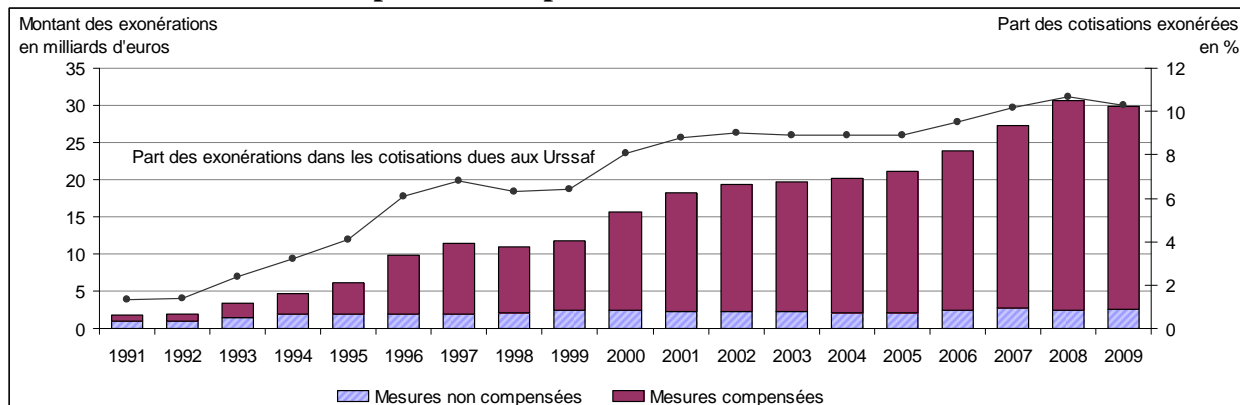
Année des revenus imposés (imposition l'année suivante)

Note : La courbe jaune représente les différents niveaux du plafond des dépenses d'emploi à domicile ouvrant droit à la réduction fiscale, depuis sa création puis au crédit d'impôt au titre des revenus de 1991.

Source : Carbonnier, 2009

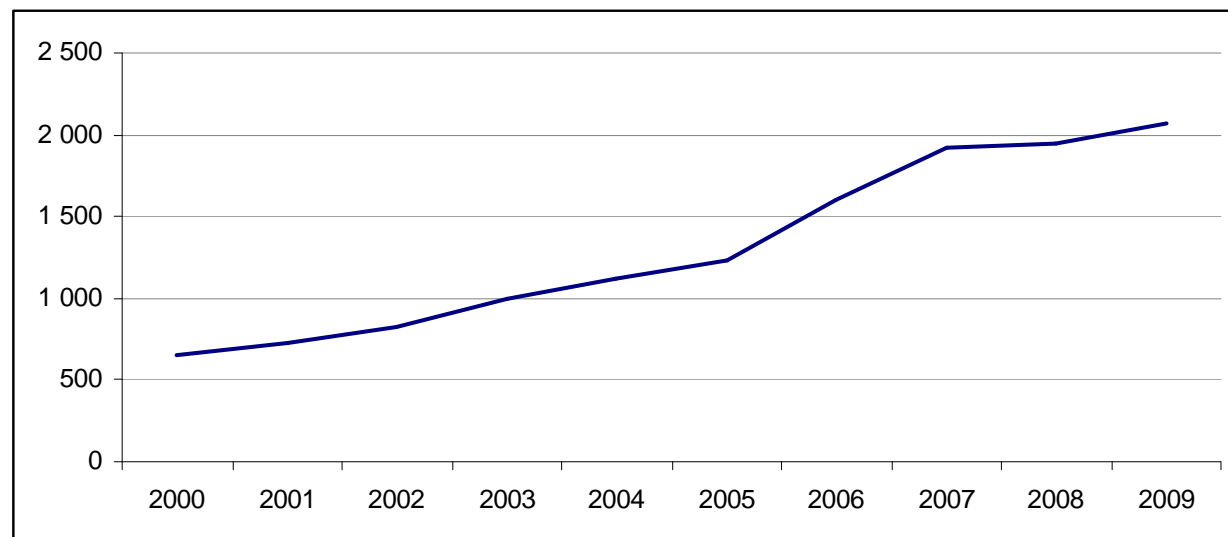
Annexe 2. Les exonérations de cotisations sociales

Montants d'exonération depuis 1991 et part dans les cotisations Urssaf



Source : Acof-Urssaf, repris dans Acof Stat n°77, décembre 2008 et n°118, décembre 2010

Montant des exonérations au titre de l'emploi à domicile, en millions d'euros



Source : Acof-Urssaf, repris dans Acof Stat n°118, décembre 2010

Annexe 3. Tableau récapitulatif de l'évolution des dénominations des champs d'application des accords collectifs et de la CCN de la branche de l'aide à domicile signés par les partenaires sociaux de 1993 à 2010.

Dénomination de l'accord	Définition du champ d'application
Accord du 19 avril 1993 relatif au statut des salariés à temps partiel	Ensemble des associations et organismes employeurs de personnels d'intervention à domicile du secteur sanitaire et social non lucratif (code NAF 85-3 J).
Accord du 23 décembre 1996 relatif aux commissions paritaires et paritaires mixtes de négociations	Ensemble des associations et organismes employeurs de la branche professionnelle de l'aide à domicile.
Accord du 31 octobre 1997 sur l'organisation du travail ³⁴⁹ .	Ensemble des associations et organismes employeurs de personnels d'intervention à domicile du secteur sanitaire et social (branche de l'aide à domicile).
Accord du 6 juillet 2000 sur la réduction et l'aménagement du temps de travail	Ensemble des associations et organismes employeurs de personnels d'intervention à domicile du secteur sanitaire, social et médico-social de la branche de l'aide à domicile.
Accord du 29 mars 2002 relatif aux emplois et rémunérations ³⁵⁰	<p>Ensemble des associations et organismes employeurs privés à but non lucratif qui, à titre principal, ont pour activité d'assurer aux personnes physiques toutes formes d'aide, de soin, d'accompagnement, de services et d'intervention à domicile ou de proximité. Les associations et organismes entrant dans le champ d'application sont ceux qui apparaissent dans la nomenclature d'activités française (NAF) instaurée par le décret n° 92-1129 du 2 octobre 1992, correspondant notamment aux codes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 85-3-J ; - 85-3-K ; - 85-1-G, <p>à l'exception de ceux qui appliquent à titre obligatoire un autre accord étendu.</p> <p>Il est précisé que le code NAF " APE " (activité principale exercée), attribué par l'INSEE à l'employeur, et que celui-ci est tenu de mentionner sur le bulletin de paie en vertu de l'article R. 143-2 du Code du travail, constitue une présomption d'application du présent accord.</p> <p>En cas de contestation sur son application, il incombe à l'employeur de justifier qu'il n'entre pas dans le présent champ d'application en raison de l'activité principale qu'il exerce.</p> <p>Les employeurs adhérents d'une fédération, d'une union ou d'une organisation entrant dans le champ d'application de la présente convention collective, mais qui n'exercent pas à titre principal les activités relevant de ce champ, pourront, s'ils ne sont pas couverts par un autre texte conventionnel étendu, appliquer à titre volontaire les dispositions du présent accord collectif.</p>

³⁴⁹ Quatre autres accords ont été signés le même jour: Accord du 31 octobre 1997 relatif à la commission de conciliation ; Accord du 31 octobre 1997 relatif à la commission de suivi des accords ; Accord du 31 octobre 1997 relatif à la reconnaissance du BEP sanitaire et social mention complémentaire aide à domicile ; Accord du 31 octobre 1997 relatif à la cotisation formation.

³⁵⁰ www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do;jsessionid=EA33CDB66E68F45A5439FC906BF047DB.tpdjo11v_3?idSectionTA=KALISCTA000005716759&cidTexte=KALITEXT000005672542&idConvention=KALICONT000005635598

<p>Accord du 7 septembre 2005 relatif au champ d'application des accords de branche</p>	<p>Ensemble des associations et organismes employeurs privés à but non lucratif qui, à titre principal, ont pour activité d'assurer aux personnes physiques toutes formes d'aide, de soin, d'accompagnement, de services et d'intervention à domicile ou de proximité. Les associations et organismes entrant dans le champ d'application sont ceux qui apparaissent dans la Nomenclature d'Activités Françaises (NAF) instaurée par le décret n° 92-1129 du 2 octobre 1992, correspondant notamment aux codes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 85-3-J - 85-3-K - 85-1-G <p>à l'exception de ceux qui appliquent à titre obligatoire un autre accord étendu, et à l'exception :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des SSIAD de la Croix Rouge Française - des associations et organismes employeurs dont l'activité principale est le service de soins infirmiers à domicile adhérents de la FEHAP, - des organismes employeurs dont l'activité principale est le SESSAD, le SAMSAH, ou le service de tutelle, et adhérents aux syndicats employeurs signataires de la convention collective nationale de travail du 15 mars 1966. » <p>Il est précisé que le code NAF « APE » (Activité Principale Exercée), attribué par l'INSEE à l'employeur, et que celui-ci est tenu de mentionner sur le bulletin de paie en vertu de l'article R.143.2 du Code du Travail, constitue une présomption d'application du présent accord.</p> <p>En cas de contestation sur son application, il incombe à l'employeur de justifier qu'il n'entre pas dans le présent champ d'application en raison de l'activité principale qu'il exerce.</p> <p>Les employeurs adhérents d'une Fédération, d'une Union, ou d'une organisation entrant dans le champ d'application du présent accord, mais qui n'exercent pas à titre principal les activités relevant de ce champ, pourront, s'ils ne sont pas couverts par un autre texte conventionnel étendu, appliquer à titre volontaire les dispositions du présent accord collectif.</p>
<p>Convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, signée le 21 mai 2010</p>	<p>Ensemble des entreprises et organismes employeurs privés à but non lucratif qui, à titre principal, ont pour activité d'assurer aux personnes physiques toutes formes d'aide, de soin, d'accompagnement, de services et d'intervention à domicile ou de proximité. Les entreprises et organismes entrant dans le champ d'application sont ceux qui apparaissent dans la Nomenclature d'Activités Françaises (NAF), correspondant notamment aux codes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 85-3-J - 85-3-K - 85-1-G <p>à l'exception de ceux qui appliquent à titre obligatoire un autre accord étendu, et à l'exception :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des SSIAD de la Croix Rouge Française - des entreprises et organismes employeurs dont l'activité principale est le service de soins infirmiers à domicile adhérents de la FEHAP, - des organismes employeurs dont l'activité principale est le SESSAD, le SAMSAH, ou le service de tutelle, et adhérents aux syndicats employeurs signataires de la convention collective nationale de travail du 15 mars 1966.

Annexe 4. Les indicateurs proposés par l'OIT en 2003.

Dimensions	Ghai (OIT) (4 dimensions)	Anker <i>et al.</i> (OIT) (11 dimensions)	Bescond <i>et al.</i> (OIT) (7 dimensions)
Rémunération	1. 'L'emploi' : - les rémunérations	3. 'Rémunération et productivité' : - rémunération et travailleurs pauvres	1. 'Faible rémunération horaire'
Protection sociale	2. 'La sécurité sociale' : - Montant des dépenses publiques de sécurité sociale - Couverture satisfaisante des différents risques	9. 'Protection sociale' : - Taux de couverture de l'assurance maladie	7. 'Personnes âgées sans pension'
Durée du travail		4. 'Durée du travail' : - Durée excessive du travail (dans dim. 1) - Sous-emploi lié à la durée du travail (dans dim. 1) - Horaires atypiques ou incompatibles avec une vie sociale normale	2. 'Durée excessive du travail'
Qualification, formation		- Formation récente (dans dim. 1)	
Diversité et non-discrimination ; Égalité hommes - femmes		7. 'Traitement équitable en matière d'emploi, notamment femmes'	6. 'Écart taux d'activité hommes - femmes'
Satisfaction des travailleurs			
Conditions de travail, santé et sécurité au travail	- Conditions de travail (dans dim. 1 : l'emploi)	8. 'Sécurité et santé au travail' : - Accidents mortels au travail, inspection du travail...	
Sécurité / Flexibilité		5. 'Stabilité et sécurité de l'emploi' : - Ancienneté - Travail temporaire - Opinion sur la sécurité de l'emploi - Discontinuité de l'emploi	
Insertion et accès au marché du travail	- les possibilités d'emploi (dans dim. 1 : l'emploi)	1. 'Possibilités de travail' : - Taux d'activité, taux de chômage...	3. 'Chômage' 5. 'Chômage des jeunes'
Équilibre entre vie professionnelle et vie privée		6. 'Équilibre travail – vie familiale' : - Emploi des femmes avec jeunes enfants, durée excessive de travail, aménagement de temps de travail	
Dialogue social et participation des travailleurs	Dim. 4 : Le dialogue social : - La négociation collective - La démocratie dans l'entreprise et à l'échelon national	10. 'Dialogue social et relations de travail' : - Taux de syndicalisation, accords collectifs, grèves, etc.	
Droits fondamentaux des travailleurs	Dim. 3 : Les droits fondamentaux : - Travail forcé, travail des enfants - Discrimination au travail - Liberté syndicale	2. 'Caractère acceptable du travail' : - Défaut de scolarisation, travail des enfants, travail forcé...	4. 'Enfants non scolarisés'
Performances générales du travail		11. 'Contexte socio-économique' : Production par actif occupé, niveau d'instruction, répartition des revenus, pauvreté...	

Source : Auteur, à partir de : Ghai (2003) ; Anker *et al.* (2003) ; Bescond *et al.* (2003).

Annexe 5. Tableau : Dimensions désagrégées de l'indicateur de cumul de contraintes

		Aides à domicile	Employés de maison	Employées femmes	Ensemble salariés
Salaire	Faible rémunération	86,1	94,0	49,5	24,9
Conditions de travail	Rester longtemps debout	89,8	91,5	50,9	51,8
	Déplacements à pied longs et fréquents	35,3	23,6	29,0	32,9
	Lire des petits caractères	10,4	2,0	29,9	32,2
	Port de charges lourdes	60,0	36,1	38,3	39,0
	Examiner des objets très petits	4,5	3,3	8,4	17,0
	Mouvements douloureux ou fatigants	63,9	48,7	35,8	35,7
	Autre posture pénible ou fatigante	55,8	49,4	34,9	34,2
	Subir des secousses ou des vibrations	3,7	2,9	4,2	15,3
	Signaux visuels ou sonores brefs, imprévisibles ou difficiles à détecter	5,3	1,8	11,6	20,4
	Ne pas pouvoir quitter son travail des yeux	15,1	9,4	28,5	33,7
	Cumul : Pénibilités physiques (au moins 6 sur 10)	10,8	5,3	11,3	19,2
	Vivre des situations de tension, dans vos rapports avec le public	34,9	4,6	31,9	31,8
	Etre en contact avec des personnes en situation de détresse	66,1	12,9	42,7	37,9
	Vivre des situations de tension dans vos rapports avec vos supérieurs hiérarchiques	9,3	5,4	21,1	26,4
	Vivre des situations de tension dans vos rapports avec vos collègues	6,6	2,6	15,3	18,5
	Devoir calmer des gens	58,7	10,2	50,3	46,6
	Etre exposé à des agressions verbales (toujours, souvent, parfois)	37,3	9,8	43,5	38,7
	Cumul : Pénibilité psychologique (au moins 4 sur 6)	23,3	1,4	24,1	23,4
	Ne pas connaître les horaires à effectuer dans le mois à venir	27,0	13,1	15,6	18,7
	Travailler plus de 40 heures par semaine	6,5	5,4	7,8	16,3
	Avoir plusieurs périodes de travail dans la journée	26,6	18,3	15,3	11,3
	Travailler le dimanche (habituellement ou occasionnellement)	33,4	7,9	24,7	26,2
	Travailler le soir ou la nuit (habituellement ou occasionnellement)	13,1	3,5	17,5	32,6
	Cumul : Disponibilité temporelle (au moins 3 sur 5)	10,2	1,9	7,0	12,1
	Risque de blessure ou d'accident	54,2	40,8	32,8	48,1
	Respirer des fumées ou des poussières	28,3	27,8	18,6	32,4
	Exposition à des risques infectieux	53,2	16,0	30,8	27,6
	Risques d'accident de la circulation	39,4	13,3	13,1	30,1
	Contact avec des produits dangereux	31,7	29,6	18,6	28,2
	Cumul : Difficultés liées à la sécurité au travail (au moins 4 sur 5)	22,2	8,5	6,5	15,2
	Inconvénient dû à une température élevée	38,0	16,0	26,5	35,6
	Inconvénient dû aux courants d'air	21,7	18,8	22,8	33,4
	Inconvénient dû à une température basse	16,6	10,3	20,1	31,7
	Inconvénient dû à l'humidité	19,8	10,3	9,2	19,1
	Inconvénient dû aux mauvaises odeurs	46,8	18,8	25,5	29,3
	Inconvénient dû à la saleté	43,9	28,7	18,6	26,4
	Inconvénient dû à l'absence ou au mauvais état des locaux sanitaires	17,6	7,0	7,8	12,7
	Inconvénient à l'absence de vue sur l'extérieur	3,8	4,8	13,4	18,4
	Cumul : Difficultés liées à l'environnement du travail (au moins 6 sur 8)	15,1	9,5	8,1	18,3
	Cumul conditions de travail (au moins 2 sur 5)	21,9	6,1	13,3	23,8

Instabilité / Sécurité de l'emploi	Contrat de travail différent de CDI ou titulaire de la fonction publique	12,6	14,7	15,4	13,0
	Craintes pour son emploi	19,0	17,0	17,4	17,4
	Ne pas apprendre de choses nouvelles	43,9	78,9	31,1	24,4
	Ne pas se sentir capable de faire le même travail jusqu'à 60 ans ou la retraite	49,7	38,4	43,4	43,1
	Cumul facteurs d'instabilité (au moins 2 sur 4)	35,5	44,7	30,0	25,8
Ressources	Disposer d'un temps suffisant pour effectuer correctement son travail (% de pers. répondant "oui")	77,5	88,8	77,5	75,1
	Disposer d'informations claires pour effectuer correctement son travail (% de pers. répondant "oui")	91,9	94,5	84,6	80,9
	Possibilité de coopérer pour effectuer correctement son travail (% de pers. répondant "oui")	61,6	39,0	82,3	89,0
	Avoir des collaborateurs en nombre suffisant pour effectuer correctement son travail (% de pers. répondant "oui")	29,6	14,4	55,6	65,1
	Disposer d'un matériel suffisant et adapté pour effectuer correctement son travail (% de pers. répondant "oui")	70,8	84,0	78,0	78,2
	Disposer d'une formation suffisante pour effectuer correctement son travail (% de pers. répondant "oui")	73,9	64,8	75,1	76,7
	Disposer de logiciels bien adaptés pour travail correct (% de pers. répondant "oui")	1,2	0,0	41,3	45,3
	Cumul : Ne pas disposer de moyens suffisants pour effectuer correctement le travail (Moins de 4 ressources)	29,8	33,5	18,7	16,1
	Possibilité d'être aidé par ses supérieurs hiérarchiques (% de pers. répondant "oui")	24,2	14,6	57,2	58,5
	Possibilité d'être aidé par les collègues (les autres personnes avec qui vous travaillez habituellement) (% de pers. répondant "oui")	23,2	10,0	64,1	73,5
	Possibilité d'être aidé par d'autres personnes de l'entreprise (% de pers. répondant "oui")	13,3	6,4	31,4	41,6
	Possibilité d'être aidé par des personnes extérieures à l'entreprise (% de pers. répondant "oui")	21,1	5,1	14,9	21,7
	Cumul : Pas de possibilité d'être aidé dans son travail (aucune de ces aides)	56,7	76,3	22,6	15,2
	Pas de CHSCT	40,6	69,4	27,4	19,5
	Pas d'information sur les risques professionnels	87,9	97,0	88,5	80,7
	Pas de possibilité d'aborder collectivement des questions d'organisation du travail	54,5	90,8	37,2	27,8
	Cumul carence de ressources (au moins 3 sur 5)	56,0	85,8	27,8	17,7
Total emplois dégradés (au moins 3 grandes contraintes sur les 4)		26,7	41,4	11,2	6,5

Annexe 6. Enquête emploi 2010 : Tri croisé sur l'ensemble des variables intégrées dans l'ACM

	Aides à domicile		Employés de maison		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Variables actives						
Contrat de travail						
Fonctionnaires (agents titulaires), élèves fonctionnaires ou stagiaires	37 911	7,1	ns	0,3	38 557	4,9
Contrat à durée indéterminée	423 208	78,9	222 640	88,2	645 848	81,9
CDD, interim, apprentissage	71 512	13,3	23 399	9,3	94 911	12,0
Contrat : non réponse	3 714	0,7	5 700	2,3	9 413	1,2
Temps de travail						
Sans objet : travail occasionnel, petit boulot ou stage	9 287	1,7	10 254	4,1	19 542	2,5
Moins de 20 heures	151 238	28,2	119 576	47,4	270 814	34,3
De 20 à 30 heures	198 221	37,0	58 833	23,3	257 053	32,6
Plus de 30 heures	177 599	33,1	63 721	25,3	241 320	30,6
Travail le dimanche						
Occasionnel ou habituel	243 221	45,4	21 153	8,4	264 374	33,5
Jamais	293 123	54,7	231 232	91,6	524 355	66,5
Travail le soir						
Occasionnel ou habituel	114 432	21,3	17 912	7,1	132 344	16,8
Jamais	421 912	78,7	234 473	92,9	656 384	83,2
Types d'horaires de travail						
Horaires identiques d'une semaine sur l'autre	345 074	64,3	210 876	83,6	555 950	70,5
Horaires variables	191 271	35,7	41 509	16,5	232 779	29,5
Souhait de travailler davantage						
Oui	162 618	30,3	71 548	28,4	234 167	29,7
Non	373 726	69,7	180 836	71,7	554 562	70,3
Souhait d'un autre emploi						
Oui	80 573	15,0	40 129	15,9	120 702	15,3
Non	455 771	85,0	212 256	84,1	668 026	84,7
Suivi d'une formation au cours des trois derniers mois						
Oui	33 098	6,2	4 154	1,7	37 252	4,7
Non (ou non réponse)	503 246	93,8	248 230	98,4	751 477	95,3
Variables supplémentaires						
Sexe						
Masculin	19 401	3,6	15 205	6,0	34 606	4,4
Féminin	516 943	96,4	237 180	94,0	754 122	95,6
Diplôme						
Sans diplôme	139 035	25,9	115 376	45,7	254 411	32,3
Certificat d'études ou brevet des collèges	127 110	23,7	59 022	23,4	186 132	23,6
CAP, BEP, ou équivalents	185 812	34,6	52 582	20,8	238 394	30,2
Baccalauréat ou plus	84 387	15,7	25 405	10,1	109 792	13,9
Nationalité						
Française	485 836	90,6	186 427	73,9	672 263	85,2
Etrangère	50 508	9,4	65 958	26,1	116 466	14,8
Age						
15-39 ans	146 803	27,4	43 367	17,2	190 169	24,1
40-49 ans	173 599	32,4	78 078	30,9	251 677	31,9
50 ans et plus	215 943	40,3	130 940	51,9	346 883	44,0
Fonction exercée						
1-Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	192 644	35,9	224 732	89,0	417 376	52,9
2-Enseignement, soin aux personnes	294 263	54,9	13 712	5,4	307 975	39,1

3-Autres fonctions	49 437	9,2	13 940	5,5	63 377	8,0
Nombre d'employeurs						
Un seul employeur	403 800	75,3	112 842	44,7	516 642	65,5
Plusieurs employeurs	132 545	24,7	139 543	55,3	272 087	34,5
Type d'employeur						
Association	174 336	32,5	3 244	1,3	177 580	22,5
Entreprise privée	37 024	6,9	11 800	4,7	48 824	6,2
Secteur public : État, collectivités territoriales, Etablissements publics	52 149	9,7	ns	0,3	52 795	6,7
Particulier employeur	167 351	31,2	220 103	87,2	387 454	49,1
Autres/non identifié/Incohérence	105 484	19,7	16 591	6,6	122 076	15,5
Employeur déclaré - fichier SIRENE						
Ancienneté						
Moins d'un an	75 408	14,1	28 683	11,4	104 091	13,2
De 1 an à moins de 5 ans	196 122	36,6	64 666	25,6	260 789	33,1
De 5 ans à moins de 10 ans	113 511	21,2	40 495	16,1	154 007	19,5
10 ans ou plus	139 482	26,0	106 651	42,3	246 132	31,2
Sans objet ou non renseigné	11 821	2,2	11 889	4,7	23 710	3,0
Exercice d'une autre profession						
Oui	28 017	5,2	10 155	4,0	38 172	4,8
Non	508 327	94,8	242 230	96,0	750 557	95,2

Source : Enquête emploi 2010 (FPR)

Champ : Salariés des professions « aide à domicile » (code PCS 563b) et « employés de maison » (code PCS 563c)

Annexe 7. Régressions logistiques sur les quatre dimensions agrégées de l'indicateur de cumul de contraintes

Tableau : Aides à domicile et employés de maison : Régressions logistiques sur la probabilité... :

Variables	Modalités	...d'être dans les plus bas salaires		...d'avoir des conditions de travail dégradées		...d'avoir un emploi « instable »		...de disposer de peu de ressources pour le travail	
		Paramètres estimés et degré de significativité		Paramètres estimés et degré de significativité		Paramètres estimés et degré de significativité		Paramètres estimés et degré de significativité	
Profession	Aide à domicile	-0.17	-	1.24	**	-0.50	*	-0.75	**
	Employé de maison	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
Age	Moins de 50 ans	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
	50 ans et plus	-0.23	-	-0.01	-	-0.88	***	0.21	-
Ancienneté	Sans objet ou non renseigné	-1.24	-	0.52	-	15.91	-	-0.06	-
	Moins d'un an	1.17	-	-0.30	-	0.50	-	-0.26	-
	De 1 à moins de 5 ans	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
	De 5 ans à moins de 10 ans	-0.51	-	0.53	-	0.04	-	0.10	-
	10 ans ou plus	-1.42	***	0.40	-	-0.58	**	-0.13	-
Type d'employeur	Salarié de particulier employeur	0.94	**	-1.33	***	0.43	-	1.81	***
	Salarié d'organisation	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
Sexe	Masculin	-4.18	***	4.56	***	0.02	-	-2.34	**
	Féminin	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
Type de tâches effectuées	Enseignement, soin aux personnes	-0.83	**	0.92	***	0.01	-	-0.35	-
	Nettoyage, entretien ménager	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
	Autres	-1.72	***	1.16	**	-1.29	**	-0.67	-
Diplôme	Aucun diplôme	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
	Certificat d'études ou brevet des collèges	-0.24	-	-0.04	-	-0.25	-	-0.75	**
	CAP, BEP, ou équivalents	-0.18	-	0.45	-	0.15	-	-0.58	*
	Baccalauréat ou plus	0.42	-	-1.23	*	-0.32	-	-1.04	**
Nationalité	Française	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
	Étrangère	-0.84	-	-0.02	-	0.12	-	-0.07	-
Constante		3.30	***	-2.85	***	-0.25	-	1.11	**
	% de concordance	78 %		83 %		72 %		82 %	

Champ : Aides à domicile et employés de maison salariés. Source : Enquête conditions de travail 2005. Calculs de l'auteur.

Annexe 8. ACM sur les dimensions désagrégées de l'indicateur de cumul de contraintes

Encadré. Méthodologie de l'ACM sur les dimensions désagrégées de l'indicateur de cumul de contraintes

L'ACM est réalisée sur les données de l'Enquête emploi et son complément conditions de travail de 2005.

Les variables actives sont les variables désagrégées de l'indicateur de cumul de contraintes (niveau intermédiaire, qui correspond à la deuxième colonne du tableau qui présente l'indicateur, page 304). Les variables qui contribuent le plus à l'axe 1 (horizontal) sont en violet. Celles qui contribuent le plus à l'axe 2 (vertical) sont en bleu.

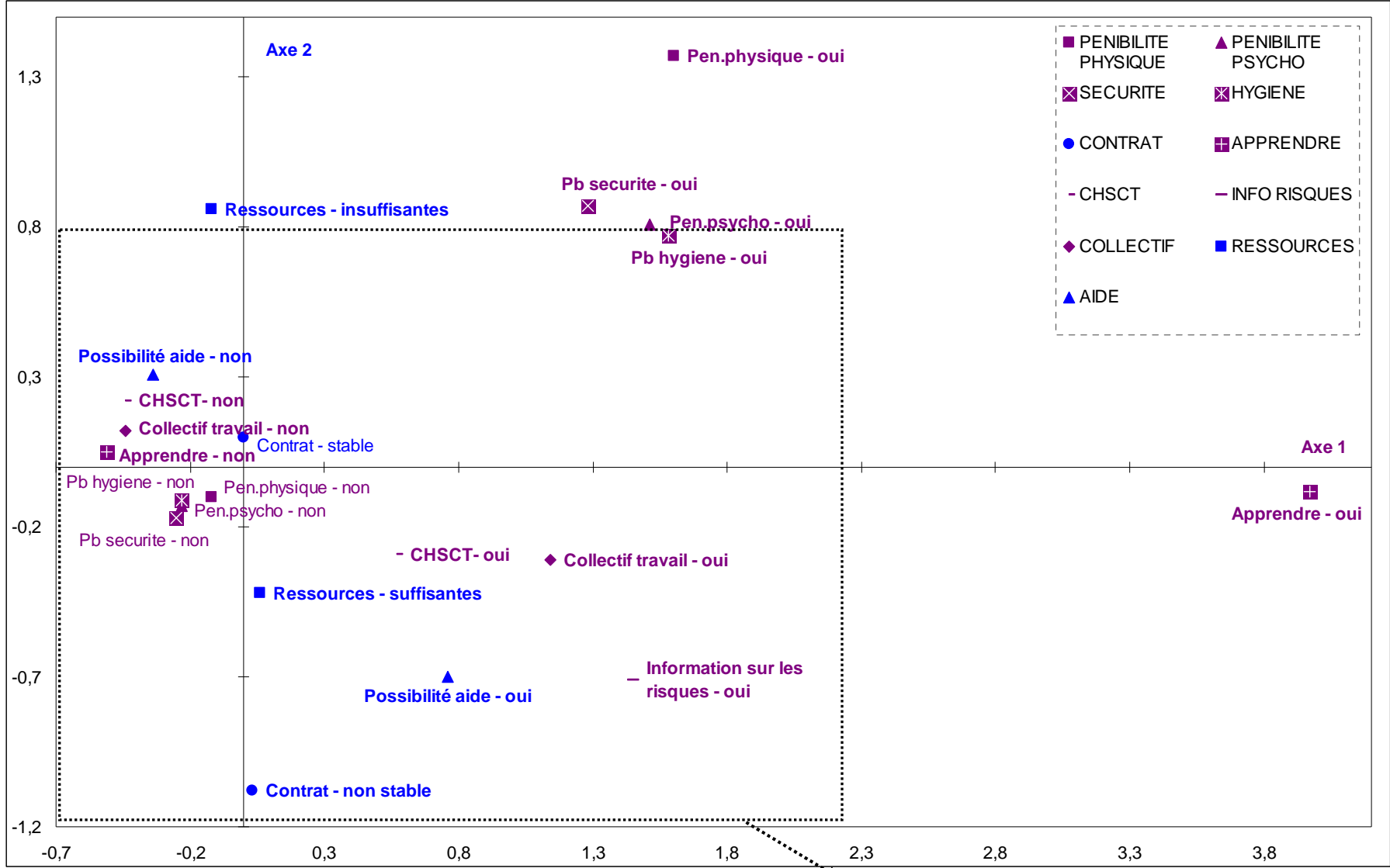
Les variables supplémentaires sont d'une part des variables sociodémographiques (sexe, niveau de diplôme, nationalité, âge, profession du conjoint, type de ménage), et d'autre part des variables qui caractérisent l'emploi (profession, type de fonctions exercées, nombre d'employeurs, souhait de changer d'emploi, souhait de travailler davantage d'heures, type d'employeur, ancienneté, taille de l'établissement employeur, exercice d'une autre activité rémunérée). Seules les variables supplémentaires suffisamment bien représentées sur au moins un des deux axes ont été intégrées au graphique.

L'axe 1 est celui du « rapport au travail et à l'organisation du travail » : il est constitué par les variables relatives aux conditions de travail et aux ressources individuelles et collectives. Il oppose à gauche les individus qui déclarent ne pas avoir de pénibilités et ne pas bénéficier de ressources collectives aux individus (à droite) déclarant des pénibilités physiques, psychologiques et liées à l'environnement de travail mais aussi des ressources collectives et individuelles (possibilité d'apprendre de nouvelles choses). Les différentes pénibilités sont corrélées entre elles, puisque le fait de ne pas déclarer de pénibilité psychologique est proche, graphiquement, du fait de ne pas déclarer de pénibilité physique, de problème d'hygiène et de sécurité au travail. Au contraire, les réponses positives aux questions relatives à ces différentes pénibilités se trouvent du même côté du graphique, et sont significatives (contributives à l'axe 1).

Concernant les variables supplémentaires, on trouve à gauche de l'axe 1 les employées de maison salariées de particuliers employeurs, déclarant plus souvent exercer des tâches de nettoyage, et à droite, les aides à domicile travaillant pour une organisation (un seul employeur). Davantage centrées sur l'aide et le soin aux personnes, elles sont plus souvent diplômées d'un CAP / BEP. On retrouve donc bien, à travers l'ACM, l'opposition employé de maison / aide à domicile qu'on avait utilisée dans un premier temps par hypothèse. Comme nous l'avons souligné, la distinction en fonction de la profession renvoie principalement à une opposition en termes de conditions de travail et de collectif de travail – cette deuxième dimension étant également liée au type d'employeur.

Le deuxième axe est plutôt un axe « ressources » qui oppose les intervenantes qui en bénéficient peu à celles qui en déclarent davantage. Il fait également ressortir l'insécurité liée au type de contrat. Concernant les variables supplémentaires, il tend à opposer les salariées en fonction de leur âge et de leur ancienneté.

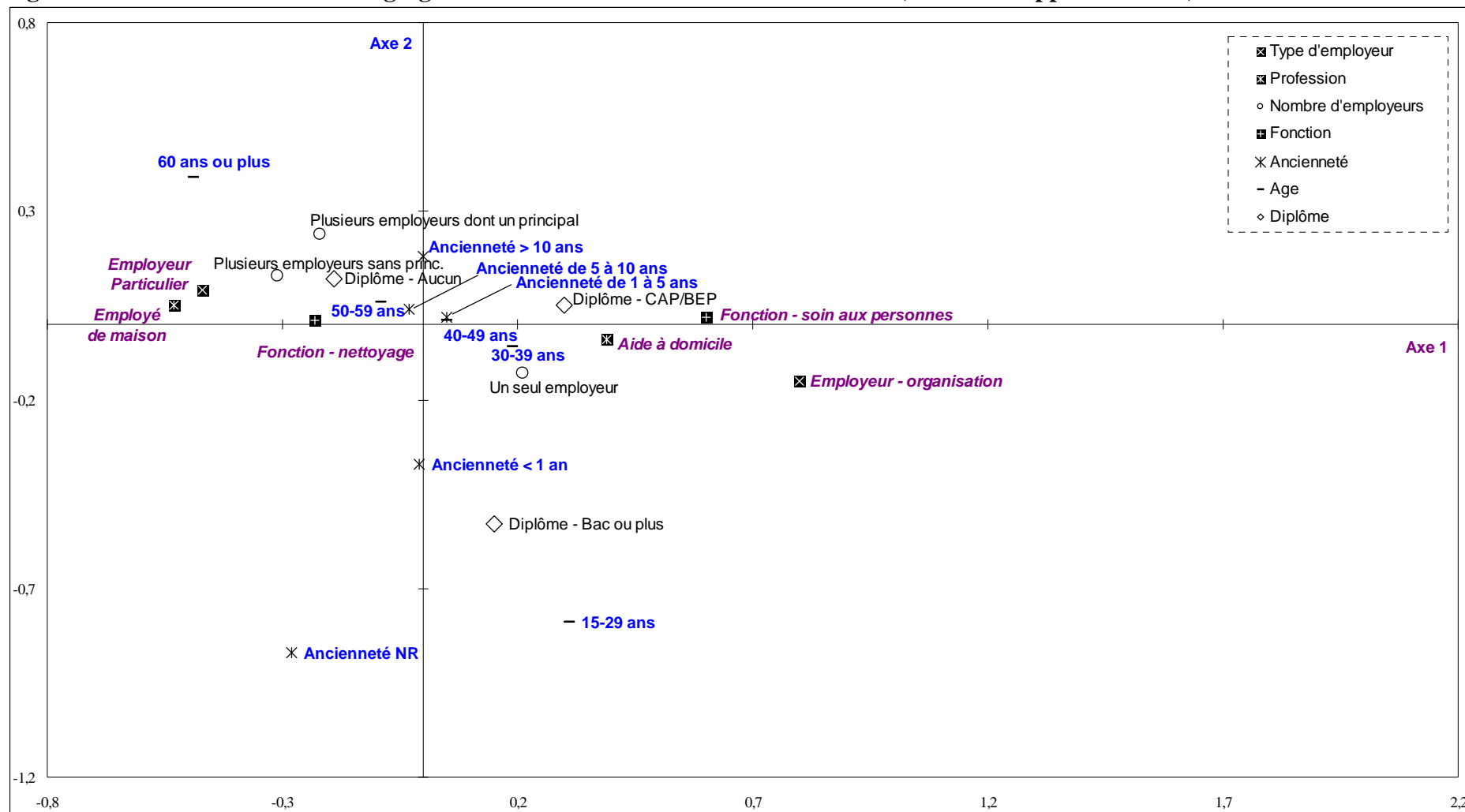
Figure. ACM sur les variables désagrégées de l'indicateur de cumul de contraintes (variables actives)



Source : Enquête conditions de travail 2005. Calculs de l'auteur

Zoom sur cette partie du plan factoriel pour représenter les variables supplémentaires (page suivante)

Figure. ACM sur les variables désagrégées de l'indicateur de cumul de contraintes (variables supplémentaires)



Source : Enquête conditions de travail 2005. Calculs de l'auteur

Annexe 9. Le type de personnes aidées par les intervenants aux domiciles de personnes fragilisées (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête – IAD Marquier, 2010a)

Tableau. Répartition des types de personnes aidées en fonction des modes d'exercice des intervenants, en % du nombre de personnes et du nombre d'heures

	Salariés d'organismes prestataires	Salariés en emploi direct	Salariés en mode mandataire ou mixte	Ensemble
En % du nombre de personnes				
Personnes âgées	84,8	79,4	86,1	84,1
Personnes handicapées	8,0	8,2	6,3	7,4
Autres personnes fragiles	2,9	2,0	2,4	2,5
Autres personnes	4,3	10,4	5,2	6,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Nombre moyen de personnes</i>	8,3	3,1	6,9	6,5
En % des heures travaillées				
Personnes âgées	86,3	83,2	87,9	86,2
Personnes handicapées	8,1	7,1	6,2	7,1
Autres personnes fragiles	2,1	1,0	1,9	1,8
Autres personnes	3,5	8,7	4,0	4,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Nombre moyen d'heures</i>	28,3	19,7	27,8	26,1

Lecture : 84,8 % des personnes chez qui les aides à domicile interviennent sont des personnes âgées. 86,3 % des heures travaillées sont consacrées aux personnes âgées

Champ : intervenants au domicile de personnes fragilisées ayant travaillé le mois précédent l'enquête

Sources : Marquier, 2010a ; Enquête IAD, Drees, 2008.

Annexe 10. ACM 1 : Analyse des correspondances multiples sur les variables caractérisant le rapport à l'emploi (enquête IAD, 2008).

a. Variables actives

- ✓ **Rémunération des deux derniers mois** : Rémunération pour l'ensemble des interventions comme aide à domicile (y.c. remboursement des frais de transport)
- ✓ **Travail à temps partiel** : « travaillez-vous à temps partiel comme aide à domicile ? »
- ✓ **Souhaiter travailler davantage**
- ✓ **Impact sur les revenus de l'arrêt de l'intervention chez une personne aidée** (pour cause d'hospitalisation, placement en institut, décès)
- ✓ **Variabilité des revenus** : « Vos revenus varient-ils beaucoup d'un mois sur l'autre ? »
- ✓ **Formation professionnelle** : Avoir suivi (depuis l'entrée dans l'aide à domicile), ou suivre actuellement une formation professionnelle
- ✓ **Contrat de travail** : « Avez-vous signé un contrat de travail écrit avec chacun de vos employeurs quels qu'ils soient ? »
- ✓ **Autre emploi rémunéré** : « Exercez-vous un autre emploi rémunéré dans un autre secteur d'activité (en dehors de l'aide à domicile) ? »

b. Variables supplémentaires

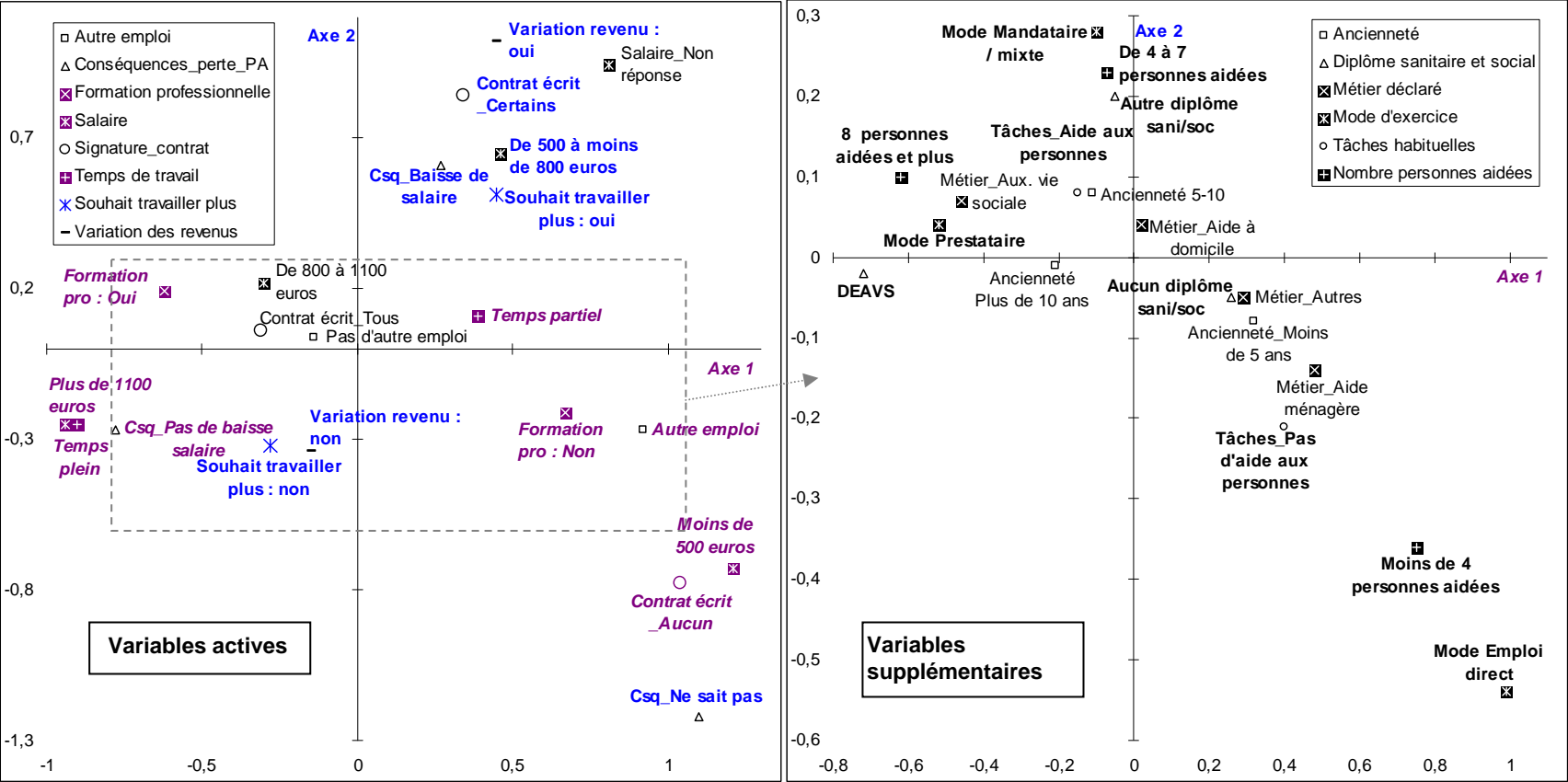
- ✓ Les variables liées au métier exercé :
 - Le mode d'exercice : prestataire, direct, mandataire ou mixte (cf. infra)
 - Le type d'employeur : Emploi direct uniquement ; Association uniquement ; Entreprise uniquement ; CCAS uniquement ; Plusieurs types de structures
 - Le type de tâches réalisées habituellement : Aide/assistance aux personnes (+ éventuellement d'autres tâches) ou Pas du tout d'aide aux personnes : autres tâches, dont le plus souvent ménage
 - Le type de public aidé : uniquement personnes fragiles, ou pas uniquement
 - Le nombre de personnes aidées lors de la semaine de référence
 - Le type de métier déclaré
 - L'ancienneté
- ✓ Les variables sociodémographiques :
 - Le sexe
 - L'âge
 - La nationalité
 - La situation familiale
 - Le niveau d'étude
 - La détention d'un diplôme du domaine sanitaire et social

Éléments d'interprétation

L'ACM réalisée sur les variables caractérisant le rapport à l'emploi montre que la modalité d'exercice est bien clivante. Elle est très liée au type de tâches exercées, au niveau de diplôme et au nombre de personnes aidées. L'axe 1 oppose les salariées à temps plein dans l'aide à domicile, atteignant des rémunérations proches ou supérieures au Smic mensuel (à gauche), à celles travaillant à temps très partiel dans l'aide à domicile, avec des rémunérations mensuelles inférieures à 500 euros (à droite). Ces dernières occupent plus souvent un autre emploi, en plus de celui exercé dans l'aide à domicile. L'axe 2 est un axe « stabilité (en bas) *versus* instabilité (en haut) », qui oppose les salariées subissant de fortes variations de revenus à celles dont les revenus sont stables. Associée au souhait de travailler davantage, la variabilité des revenus concerne plus particulièrement les salariées aux rémunérations intermédiaires (entre 500 et 800 euros). On remarque que le fait de n'avoir de contrat écrit avec aucun employeur ne semble pas être corrélé à une forte instabilité des revenus, contrairement au fait d'en avoir un avec seulement certains.

Les salariées en emploi direct, situées en bas à droite du graphique, sont plus concernées par les très faibles rémunérations et par l'exercice d'un autre emploi. Ces faibles rémunérations sont associées à de faibles temps de travail et un nombre restreint de personnes aidées. Le mode prestataire se caractérise par des temps pleins plus fréquents, des rémunérations en conséquence supérieures, mais aussi un nombre important de personnes aidées (plus de 8 par semaine). Les salariées y possèdent beaucoup plus souvent le DEAVS et ont plus souvent bénéficié d'une formation, tandis que celles du particulier employeur se caractérisent en tendance par une absence de diplôme du domaine sanitaire et social, et par une absence de formation. Les fortes variations de revenus semblent caractériser davantage les salariées en emploi mandataire ou mixte, de même que les impacts négatifs de la perte d'une personne aidée (qu'il s'agisse d'une hospitalisation, d'un décès, etc.).

Figure : ACM 1 sur les variables relatives au rapport à l'emploi



Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur. Champ : Ensemble.
Note : Les modalités contribuant le plus à l'axe 1 sont en violet et en italique. Celles qui contribuent le plus à l'axe 2 sont en bleu, écriture droite. Les autres modalités contribuent relativement peu à ces deux axes. Pour les variables supplémentaires, seules les modalités les mieux représentées sont présentées.

Annexe 11. ACM 2 : Analyse des correspondances multiples sur les variables caractérisant la pénibilité physique (enquête IAD, 2008).

a. Variables actives

- ✓ **Position debout prolongée** : « Dans votre travail vous arrive-t-il de rester longtemps debout ? »
- ✓ **Manipulations des personnes aidées** : « Dans votre travail vous arrive-t-il d'avoir à lever, coucher, transférer du lit au fauteuil des personnes ? »
- ✓ **Efforts physiques** : « Dans votre travail vous arrive-t-il de faire des efforts physiques, de porter des charges lourdes, d'adopter des postures inconfortables ? »
- ✓ **Lieux sales / insalubres** : « Vous arrive-t-il d'avoir à travailler dans des lieux sales ou insalubres ? »
- ✓ **Lieux / équipements inadaptés** : « Vous arrive-t-il d'avoir à travailler dans des pièces étroites, encombrées, des lieux vétustes, avec des escaliers difficiles ou avec des équipements non adaptés à l'état des personnes que vous aidez ? »
- ✓ **Présence d'animaux domestiques** : « Dans votre travail vous arrive-t-il d'avoir à travailler en présence d'animaux domestiques ? »
- ✓ **Personnes aidées atteintes de détérioration intellectuelle** : « Vous arrive-t-il d'aider des personnes atteintes de détérioration intellectuelle / mentale (désorientées, maladie d'Alzheimer...) ? »
- ✓ **Personnes aidées atteintes de détérioration physique** : « Vous arrive-t-il d'aider des personnes atteintes de « détérioration » physique (maladies, handicap, incontinence, etc...) ? »
- ✓ **Personnes aidées en fin de vie** : « Vous arrive-t-il d'aider des personnes en fin de vie ? »
- ✓ **Mouvements douloureux** : « Dans votre travail, effectuez-vous des mouvements douloureux ou fatigants ? » (modalités : toujours / souvent vs parfois / jamais)
- ✓ **Risques infectieux** : « Dans votre travail, vous sentez-vous exposé(e) à des risques infectieux (contamination microbienne) ? » (modalités : toujours / souvent vs parfois / jamais)
- ✓ **Travail fatigant** : « Estimez-vous votre travail fatigant ? » (modalités : toujours / souvent vs parfois / jamais)

b. Variables supplémentaires

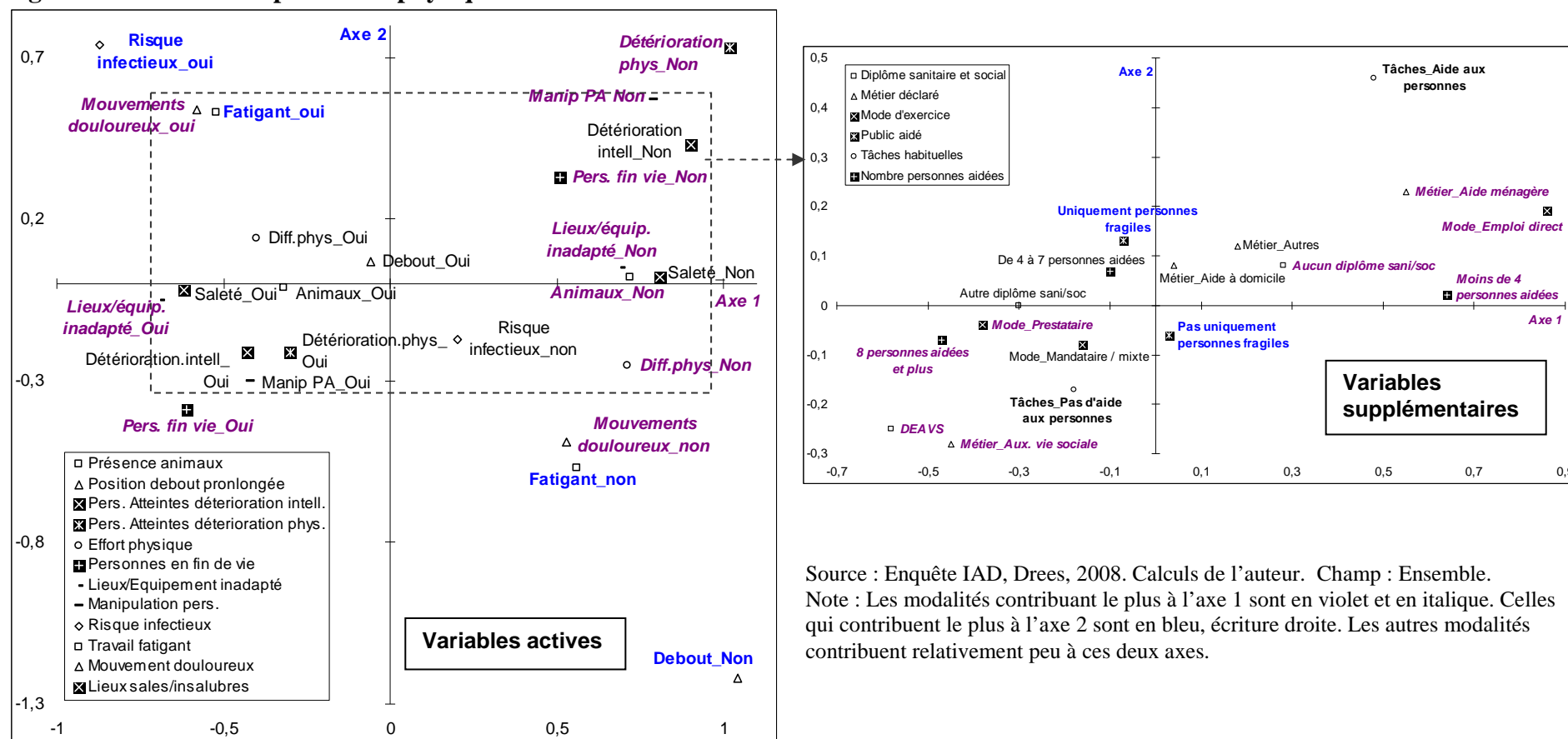
- ✓ Les variables liées au métier exercé :
 - Le mode d'exercice : prestataire, direct, mandataire ou mixte
 - Le type d'employeur : Emploi direct uniquement ; Association uniquement ; Entreprise uniquement ; CCAS uniquement ; Plusieurs types de structures
 - Le type de tâches réalisées habituellement : Aide / assistance aux personnes (+ éventuellement d'autres tâches) ou Pas du tout d'aide aux personnes : autres tâches, dont le plus souvent ménage
 - Le type de public aidé : uniquement personnes fragiles, ou pas uniquement
 - Le nombre de personnes aidées lors de la semaine de référence
 - Le type de métier déclaré
 - L'ancienneté
- ✓ Les variables sociodémographiques :
 - Le sexe
 - L'âge
 - La nationalité
 - La situation familiale
 - Le niveau d'étude
 - La détention d'un diplôme du domaine sanitaire et social

Éléments d'interprétation

Les modalités se distinguent ici principalement sur le premier axe, qui oppose les pénibilités fortes aux pénibilités faibles : d'un côté les salariées confrontées à plusieurs types de pénibilités physiques (travail fatigant, mouvements douloureux, lieux inadaptés et/ou sales...), de l'autre, celles en déclarant très peu, voire aucune. Les différentes pénibilités physiques identifiées ici ont tendance à se cumuler.

Là aussi, le mode d'exercice est déterminant, associé au diplôme, au nombre de personnes aidées et au type de tâches réalisées. Les pénibilités les plus fortes sont associées au nombre élevé de personnes aidées, au diplôme (DEAVS), qui est associé à la désignation du métier comme auxiliaire de vie sociale, et aux salariées travaillant sous mode prestataire. À l'inverse, les salariées en emploi direct déclarent moins de pénibilités. Cette moindre pénibilité est également associée au faible nombre de personnes aidées, à l'absence de diplôme du domaine sanitaire et social, ainsi qu'au métier déclaré d'aide ménagère. Le type de tâches réalisées, fortement corrélé à ces différentes variables, ressort également ici, l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne étant associée à plus de pénibilité.

Figure : ACM 2 sur les pénibilités physiques



Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur. Champ : Ensemble.

Note : Les modalités contribuant le plus à l'axe 1 sont en violet et en italique. Celles qui contribuent le plus à l'axe 2 sont en bleu, écriture droite. Les autres modalités contribuent relativement peu à ces deux axes.

Annexe 12. ACM 3 : Analyse des correspondances multiples sur les variables caractérisant la pénibilité psychologique (enquête IAD, 2008).

a. Variables actives

- ✓ **Responsabilités qu'elle ne devrait pas assumer** : « Vous arrive-t-il d'assumer des responsabilités que vous ne devriez pas assumer ? » (modalités : toujours ou souvent / parfois / jamais)
- ✓ **Se débrouiller seul** : « Y a-t-il des moments où vous êtes obligé(e) de vous débrouiller tout(e) seul(e) dans des situations difficiles ? » (toujours ou souvent / parfois / jamais)
- ✓ **Difficultés suite à une demande d'actes qui ne relèvent pas du rôle de l'aide à domicile** : « Avez-vous déjà rencontré ou rencontrez-vous encore des difficultés dans votre travail suite à une ou des demandes d'actes qui ne sont pas du rôle de l'aide à domicile, (soins, médicaments ou des tâches ménagères non courantes par exemple) de la part d'une personne aidée ou de son entourage ? » (oui / non)
- ✓ **Difficultés suite à une demande d'actes que l'intervenante ne voulait pas faire** : « Avez-vous déjà rencontré ou rencontrez-vous encore des difficultés dans votre travail suite à une demande que vous ne vouliez pas effectuer (par exemple faire du gros nettoyage, laver le gros linge sale, ramasser les défécations) de la part de la personne aidée ou de son entourage ? » (oui / non)
- ✓ **Difficultés suite à un changement dans l'état de la personne aidée** : « Avez-vous déjà rencontré ou rencontrez-vous encore des difficultés dans votre travail suite à un changement de l'état de santé d'une personne aidée qui a entraîné un besoin d'aide nouveau ? » (oui / non)
- ✓ **Tensions avec la personne aidée** : « Vivez-vous des situations de tension dans votre travail d'aide à domicile avec les personnes que vous aidez ? » (toujours ou souvent / parfois / jamais)
- ✓ **Tensions avec l'entourage de la personne aidée** : « Vivez-vous des situations de tension dans votre travail d'aide à domicile avec l'entourage des personnes que vous aidez ? » (toujours ou souvent ou parfois / jamais)
- ✓ **Tensions avec d'autres professionnels** : « Vivez-vous des situations de tension dans votre travail d'aide à domicile avec d'autres professionnels qui interviennent au domicile des personnes que vous aidez ? » (toujours ou souvent ou parfois / jamais)
- ✓ **Personnes aidées en fin de vie** : « Vous arrive-t-il d'aider des personnes en fin de vie ? »
- ✓ **Agression verbale** : « Avez-vous déjà été agressé(e) verbalement dans le cadre de votre travail d'aide à domicile ? » (oui, souvent ou parfois / non, jamais)
- ✓ **Agression physique** : « Avez-vous déjà été agressé(e) physiquement dans le cadre de votre travail d'aide à domicile ? » (oui, souvent ou parfois / non, jamais)
- ✓ **Comportement déplacé** : « Avez-vous déjà été exposé(e) à un comportement ou à des paroles "déplacées" dans le cadre de votre travail d'aide à domicile ? » (oui, souvent ou parfois / non, jamais)

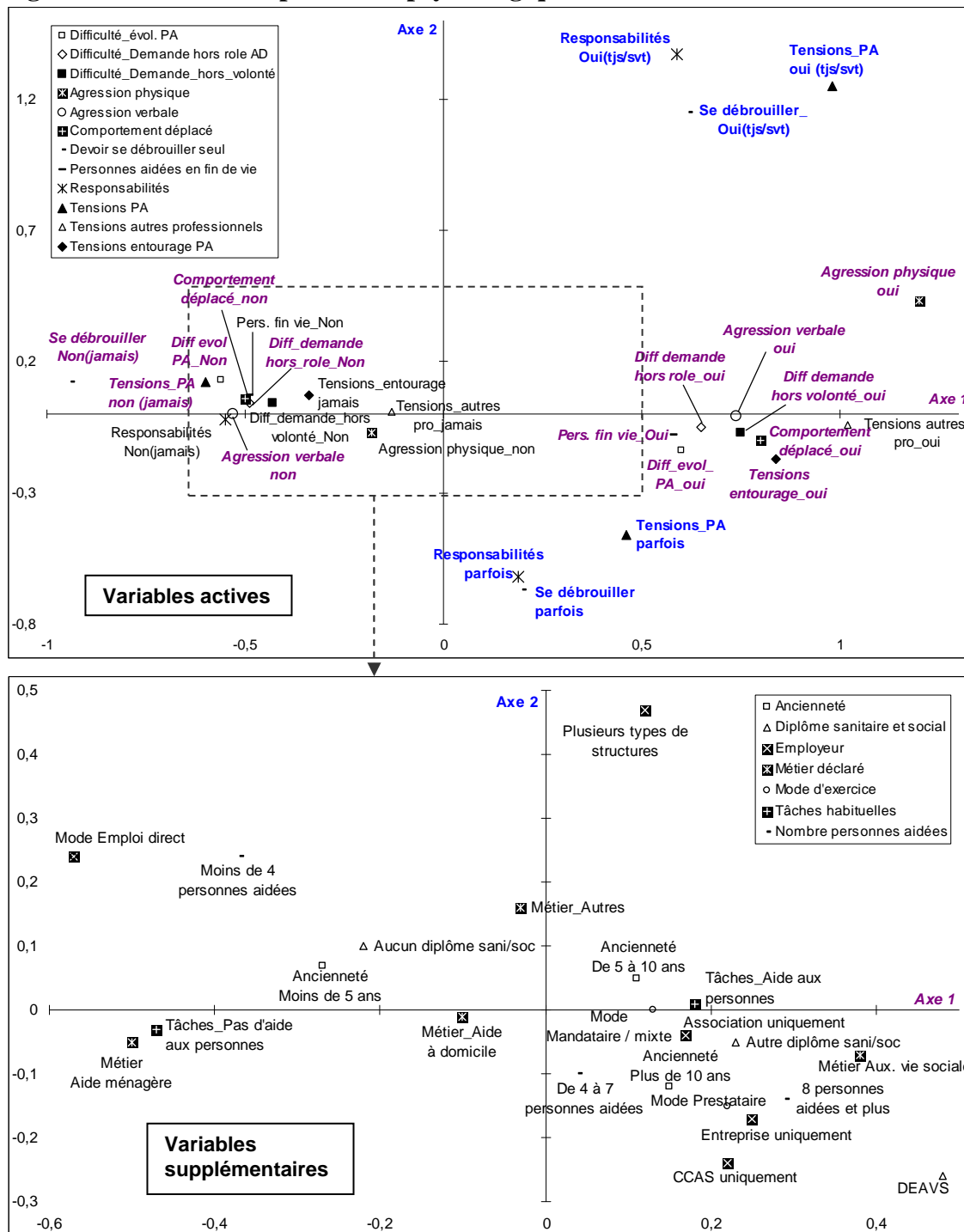
b. Variables supplémentaires

- ✓ Les variables liées au métier exercé :
 - Le mode d'exercice : prestataire, direct, mandataire ou mixte
 - Le type d'employeur : Emploi direct uniquement ; Association uniquement ; Entreprise uniquement ; CCAS uniquement ; Plusieurs types de structures
 - Le type de tâches réalisées habituellement : Aide / assistance aux personnes (+ éventuellement d'autres tâches) ou Pas du tout d'aide aux personnes : autres tâches, dont le plus souvent ménage
 - Le type de public aidé : uniquement personnes fragiles, ou pas uniquement
 - Le nombre de personnes aidées lors de la semaine de référence
 - Le type de métier déclaré
 - L'ancienneté
- ✓ Les variables sociodémographiques :
 - Le sexe
 - L'âge
 - La nationalité
 - La situation familiale
 - Le niveau d'étude
 - La détention d'un diplôme du domaine sanitaire et social

Éléments d'interprétation

Les modalités se distinguent ici principalement sur le premier axe, qui oppose les pénibilités fortes aux pénibilités faibles : d'un côté, les intervenantes confrontées à plusieurs pénibilités d'ordre psychologique (tensions avec la personne âgée ou son entourage, comportements agressifs ou déplacés, difficultés liées à des demandes des personnes aidées ou à l'évolution de leur état de santé...), de l'autre, celles qui en déclarent peu, voire aucune. Comme pour les deux ACM précédentes, le mode d'exercice ressort comme élément clivant, associé au diplôme, au nombre de personnes aidées et au type de tâches réalisées, ainsi qu'à la désignation du métier (l'aide ménagère s'opposant à l'auxiliaire de vie sociale). L'emploi direct est associé à des pénibilités moindres que l'emploi prestataire et mandataire ou mixte.

Figure : ACM 3 sur les pénibilités psychologiques



Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur. Champ : Ensemble.
 Note : Les modalités contribuant le plus à l'axe 1 sont en violet et en italique. Celles qui contribuent le plus à l'axe 2 sont en bleu, écriture droite. Les autres modalités contribuent relativement peu à ces deux axes.

Annexe 13. Les facteurs explicatifs du niveau de salaire des intervenantes à temps plein (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD - Marquier, 2010a)

Tableau : Régression du logarithme du salaire sur les variables explicatives

	Effet (en %)	Significativité
Constante	-	***
Expérience professionnelle (1)	0,7	***
Part des actes essentiels (2)	0,2	**
Sexe		
Homme	33,0	***
Femme	Ref	Ref
L'aide au domicile de personnes fragiles est l'activité principale (Ref=Oui)	-12,9	**
Diplôme ou titre en lien avec le métier		
DE d'auxiliaire de vie sociale ou CAFAD	4,9	*
Titre professionnel d'assistante de vie	-9,8	**
BEP carrière sanitaire et sociale ou BEPA services à la personne	ns	ns
Autre diplôme du domaine sanitaire et social	ns	ns
Aucun diplôme du secteur sanitaire et social	Ref	Ref
Heures travaillées auprès de personnes âgées		
Moins de 12 heures	-26,5	***
Entre 12 et 22 heures	-20,5	***
Entre 23 heures et 30 heures	-10,6	***
31 heures et plus	Ref	Ref
Travail auprès de personnes		
Handicapées (Ref=Non)	11,3	***
Autres personnes fragiles (Ref=Non)	ns	ns
Autres personnes (Ref=Non)	15,6	***
Mode d'emploi		
Salariés de services prestataires exclusivement	Ref	Ref
Salariés en emploi direct exclusivement	-11,8	**
Salariés en mode mandataire ou mixtes	-5,3	*
Existence de CDI parmi les contrats (Ref=Oui)	-10,5	***
Travail les jours fériés		
Toujours	12,5	***
Souvent	ns	ns
Parfois	ns	ns
Jamais	Ref	Ref

R²=0,25, * : significatif au seuil de 10 %, ** : significatif au seuil de 5 %, *** : significatif au seuil de 1 %, ns : non significatif

(1) : par année supplémentaire

(2) : par point supplémentaire

Lecture : les pourcentages d'augmentation de salaires sont donnés par rapport à une situation de référence, et doivent toujours être comparés à celle-ci. Par exemple, les aides à domicile travaillant auprès de personnes handicapées ont un salaire plus élevé de 11,3 % par rapport à celles qui ne travaillent pas auprès de ce type de personne.

Champ : intervenants au domicile de personnes fragilisées ayant travaillé le mois précédent l'enquête

Sources : Marquier, 2010a ; Enquête IAD, Drees, 2008.

Annexe 14. Les facteurs explicatifs de la pénibilité (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD).

Tableau. Probabilité de ressentir une pénibilité élevée mesurée par le modèle Logit

Paramètres	Odds ratio	Signifi- cativité	Paramètres	Odds ratio	Signifi- cativité
Constante		***	Type de personnes aidées		
Mode d'exercice			Fragiles exclusivement	1,149	ns
Prestataire exclusivement	4,354	***	Fragiles et non fragiles	Ref	
Mandataire ou mixte	3,856	***	Age		
Direct exclusivement	Ref		Moins de 35 ans	0,776	ns
Latitude décisionnelle			35 à moins de 45 ans	0,982	ns
Élevée (> médiane)	1,243	*	45 à moins de 50 ans	Ref	
Faible (< médiane)	Ref		50 ans et plus	0,951	ns
Demande psychologique			Ancienneté		
Élevée (> médiane)	2,444	***	Moins de 3 ans	Ref	
Faible (< médiane)	Ref		De 3 à moins de 8 ans	1,613	**
Intensité hebdomadaire			De 8 à moins de 15 ans	2,079	***
Plus de 26 heures en moins de 5 jours	1,681	ns	15 ans et plus	2,500	***
Plus de 26 heures en 5 jours	1,692	*	Diplôme		
Plus de 26 heures en plus de 5 jours	1,642	*	DEAVS	1,735	***
Moins de 26 heures en moins de 5 jours	1,991	**	BEP carrière sanitaire et sociale	3,142	***
Moins de 26 heures en 5 jours	1,881	**	Titre Professionnel	0,960	ns
Moins de 26 heures en plus de 5 jours	Ref		Assistante de vie	1,942	***
Nombre de personnes aidées			Autre diplôme sanitaire ou social	Ref	
Supérieur à 8 personnes	1,818	***	Pas de diplôme sanitaire ou social	Ref	
4 à 7 personnes	1,520	**	Autre emploi que l'aide à domicile		
Moins de 4 personnes	Ref		Oui	0,918	ns
Part ADL			Non	Ref	
Pas d'ADL	Ref		Les revenus varient-ils beaucoup d'un mois à un autre ?		
Moins de 30 %	0,942	ns	Oui	1,332	*
Supérieur à 30 %	1,881	***	Non	Ref	

Seuils de significativité : * : 5 % ; ** : 1 % ; *** : 0,1 % ; Ref : modalité de référence.

Lecture : les salariés en mode prestataire exclusivement ont 4,35 fois plus de chances de ressentir une pénibilité élevée (c'est-à-dire faire partie des 34,5 % des aides à domicile classés dans la catégorie de pénibilité élevée), toutes choses égales par ailleurs, comparativement aux salariés en mode direct exclusivement.

Champ : Aides à domicile ayant travaillé le mois précédant l'enquête.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. *In* Messaoudi *et al.*, 2012.

Annexe 15. Difficultés rencontrées dans le travail d'aide à domicile (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD)

Tableau. Difficultés dans le travail d'aide à domicile et modalités de résolution (en %)

	Prestataire exclu- sivement	Direct exclu- sivement	Manda- taire ou Mixte	Ensem- ble
Part des intervenants ayant rencontré des difficultés dans leur travail :				
... suite à une demande ne relevant pas du rôle de l'aide à domicile ³⁵¹	49	25	48	43
... suite à une demande qu'ils ne voulaient pas effectuer ³⁵²	46	19	38	36
... suite à un changement d'état de santé d'une personne aidée (et à un nouveau besoin d'aide)	53	32	53	48
Comment avez-vous procédé pour résoudre ces difficultés lorsqu'elles se sont posées ?				
Vous en avez parlé à un responsable	85	5(*)	63	63
Vous en avez parlé à un collègue	17	4	16	14
Vous en avez parlé à un autre intervenant	23	21	22	22
Vous en avez parlé avec la personne aidée	42	30	32	36
Vous en avez parlé à l'entourage de la personne aidée	36	42	44	40
Vous n'avez pas modifié vos interventions	5	11	6	6
Vous avez effectué les tâches supplémentaires demandées	20	42	30	28
Vous avez procédé autrement	1	4	1	2

* Confusion possible des répondants. Le responsable est confondu avec la personne aidée, sa famille ou un autre intervenant

Lecture : 43 % des intervenants déclarent avoir rencontré des difficultés dans leur travail suite à une demande ne relevant pas du rôle de l'aide à domicile.

Champ : ensemble.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. In Messaoudi *et al.*, 2012.

³⁵¹ La question précisait : soins, médicaments ou des tâches ménagères non courantes par exemple.

³⁵² La question précisait : par exemple faire du gros nettoyage, laver le gros linge sale, ramasser les défécations.

Annexe 16. Aspects positifs et négatifs du travail d'aide à domicile (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD)

Tableau. Les aspects positifs et négatifs du travail d'aide à domicile (en %)

	Presta- taire exclu- sivement	Direct exclusi- vement	Manda- taire ou Mixte	Ensem- ble
Quels sont, d'après vous, les principaux aspects positifs du métier d'aide à domicile, ce qui vous plaît dans ce métier ?				
C'est facilement conciliable avec la vie de famille	7,8	15,4	9,0	10,0
Cela vous permet facilement d'exercer une autre activité	2,3	5,9	2,3	3,1
C'est un travail utile : On se rend utile, auprès de personnes qui ont vraiment besoin d'aide, on leur apporte du réconfort, elles ou leur famille nous font confiance	75,0	59,3	67,0	68,1
On est plutôt plus libre (autonome), moins dépendant de son employeur qu'ailleurs, on organise soi-même son travail	18,3	22,7	18,4	19,4
On apprend beaucoup, le travail est très varié	20,0	12,1	17,1	17,0
L'aspect relationnel du métier : On rencontre, on est en contact avec beaucoup de gens,	82,9	64,9	81,4	78,1
Ce métier est valorisé par la société, votre entourage (famille, voisins...)	2,1	1,4	3,8	2,6
Ce métier me permet de travailler et de gagner ma vie	13,6	19,1	13,6	14,9
Ce métier me permet de travailler près de chez moi	9,5	12,9	8,6	9,9
Autres	6,6	8,6	8,1	7,7
Aucun aspect positif	ns	0,9	0,8	0,7
Et quels sont, pour vous, les principaux aspects négatifs du métier d'aide à domicile, ce qui vous gêne, vous déplaît dans l'exercice de ce métier ?				
Les contraintes horaires, le fait de devoir travailler en soirée, le week-end par exemple,	15,5	6,4	15,0	13,2
La vie de famille ou la vie personnelle est perturbée par l'exercice de ce métier	6,0	3,0	6,6	5,6
La rémunération est insuffisante	37,1	22,2	33,1	32,0
Les conditions physiques sont trop éprouvantes (travail fatiguant, dans des endroits parfois sales)	21,3	12,2	15,6	16,9
Les conditions psychologiques sont trop éprouvantes, difficiles à vivre du côté affectif, la fatigue nerveuse est importante	22,7	13,7	14,3	17,3
Beaucoup de transports	21,0	5,9	15,1	15,1
Manque de temps pour bien faire son travail,	9,2	4,0	6,6	6,9
L'absence ou l'insuffisance d'encadrement, trop seul	7,5	3,7	9,5	7,4
Les responsabilités trop importantes	4,3	2,7	3,3	3,5
L'exigence ou le comportement des personnes aidées ou de leur famille	17,9	10,4	13,7	14,4
Le fait d'avoir plusieurs employeurs et/ou plusieurs contrats	1,5	3,2	2,2	2,2
Ce métier n'est pas assez valorisé par la société, votre entourage (famille, voisins...)	29,4	18,7	25,8	25,5
Les tâches sont plutôt (ou parfois) ingrates, pas intéressantes	15,0	13,4	14,0	14,3
Autres	15,5	12,3	15,1	14,6
Aucun aspect négatif	16,9	30,9	20,5	21,6

Note : les différentes modalités n'étaient pas citées. Ns = non significatif

Champ : ensemble.

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur.

Annexe 17. Les facteurs explicatifs du risque d'épuisement professionnel (Tableaux complémentaires – Exploitation de l'enquête IAD)

Tableau : Probabilité du risque d'épuisement professionnel mesurée par le modèle Logit

Paramètres	Odds ratio	Significativité	Paramètres	Odds ratio	Significativité
Constante		***	Type de personnes aidées		
Mode d'exercice			Fragiles exclusivement	1,349	*
Prestataire exclusivement	1,468	*	Fragiles et non fragiles	Ref	
Mandataire ou mixte	1,334	ns	Age		
Direct exclusivement	Ref		Moins de 35 ans	1,264	ns
Pénibilité ressentie			35 à moins de 45 ans	0,896	ns
Élevée	1,951	***	45 à moins de 50 ans	Ref	
Moyenne	2,006	***	50 ans et plus	1,124	ns
Faible	Ref		Ancienneté		
Intensité hebdomadaire			Moins de 3 ans	Ref	
Plus de 26 heures en moins de 5 jours	0,823	ns	De 3 à moins de 8 ans	1,210	ns
Plus de 26 heures en 5 jours	0,802	ns	De 8 à moins de 15 ans	0,908	ns
Plus de 26 heures en plus de 5 jours	0,853	ns	15 ans et plus	0,989	ns
Moins de 26 heures en moins de 5 jours	0,960	ns	Diplôme		
Moins de 26 heures en 5 jours	0,939	ns	DEAVS	0,690	**
Moins de 26 heures en plus de 5 jours	Ref		BEP carrière sanitaire et sociale	0,839	ns
Nombre de personnes aidées			Titre Professionnel d'assistante de vie	0,519	*
Supérieur à 8 personnes	1,786	***	Autres diplômes sanitaire ou social	1,273	ns
De 4 à 7 personnes	1,551	**	Pas de diplôme sanitaire ou social	Ref	
Moins de 4 personnes	Ref		Autre emploi que l'aide à domicile		
Part ADL			Oui	1,326	ns
Pas d'ADL	Ref		Non	Ref	
Moins de 30 %	1,148	ns	Les revenus varient-ils beaucoup d'un mois à un autre ?		
Supérieur à 30 %	1,158	ns	Oui	1,167	ns
			Non	Ref	

Seuils de significativité : * : 5 % ; ** : 1 % ; *** : 0,1 % ; Ref : modalité de référence

Lecture : les salariés en mode prestataire ont 1,5 fois plus de chances d'être exposés au risque d'épuisement professionnel (appartenir à la catégorie des tendus au sens de Karasek), toutes choses égales par ailleurs, comparativement aux salariés en mode direct exclusivement.

Champ : Aides à domicile ayant travaillé le mois précédant l'enquête

Sources : Enquête IAD, Drees, 2008. In Messaoudi *et al.*, 2012.

Annexe 18. Typologie des compromis de qualité d'emploi : caractéristiques de la classification hiérarchique ascendante.

Figure : Dendrogramme de la classification hiérarchique ascendante réalisée à partir des trois premiers axes de l'ACM

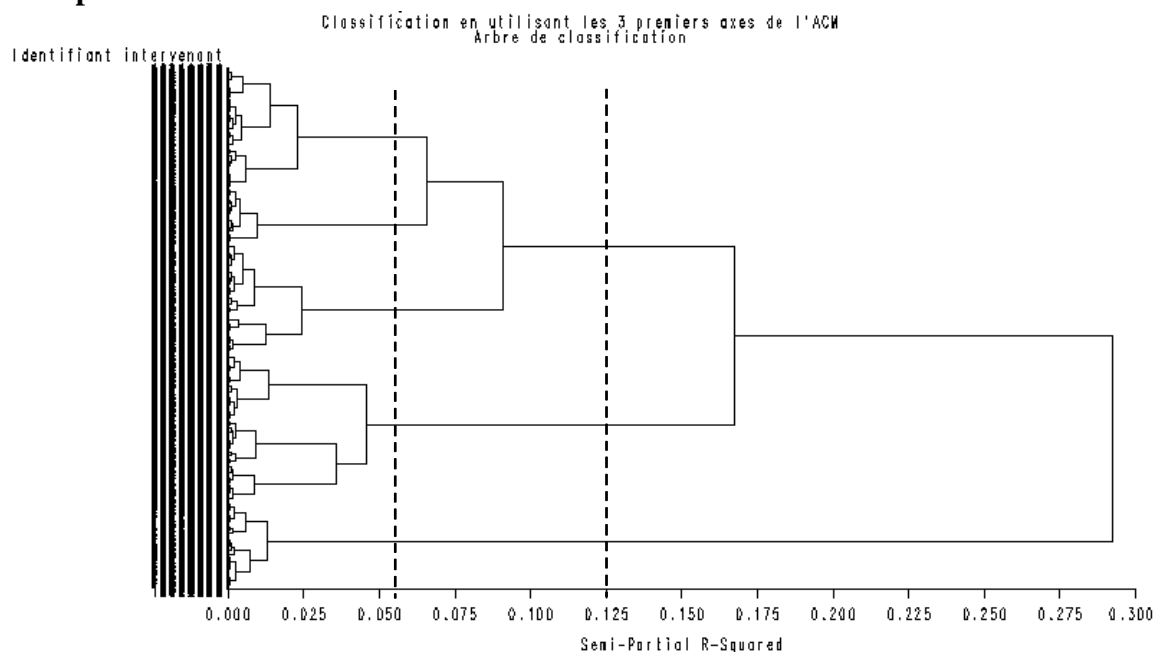


Tableau : Représentation de la perte d'inertie (classification hiérarchique ascendante réalisée à partir des trois premiers axes de l'ACM)

Inertie totale : 0.456696

Noeud	Effectif pondéré	Classes jointes	Perte d'inertie			!	Histogramme
			inter.	0/00 cum.	dif		
CL1	488103.0	CL2-CL11	292 292	.		*****	
CL2	413674.0	CL3-CL5	167 460	125		*****	
CL3	259607.0	CL4-CL7	91 550	77		*****	
CL4	147635.0	CL8-CL13	66 616	25		*****	
CL5	154067.0	CL10-CL6	46 662	20		*****	
CL6	93172.0	CL14-CL16	36 698	10		*****	
CL7	111972.0	CL15-CL12	24 722	11		****	
CL8	100880.0	CL9-CL19	23 745	1		****	
CL9	64313.0	CL21-CL22	14 759	9		***	
CL10	60895.0	CL24-CL26	14 773	0		***	
CL11	74429.0	CL18-CL17	13 786	0		**	
CL12	40832.0	CL25-CL43	13 799	0		**	
CL13	46755.0	CL23-CL67	9 808	3		**	
CL14	43192.0	CL31-CL29	9 817	0		**	
CL15	71140.0	CL20-CL27	9 826	0		*	
CL16	49980.0	CL47-CL42	9 834	0		*	
CL17	42713.0	CL38-CL30	7 842	1		*	
CL18	31716.0	CL35-CL44	6 847	1		*	
CL19	36567.0	CL32-CL71	6 853	0		*	
CL20	47363.0	CL34-CL37	5 858	1		*	

Annexe 19. Typologie des compromis de qualité d'emploi : tris croisés sur les classes de la typologie 1 (en trois classes)

Tableaux de l'annexe :

Tableau 19.A. Variables actives

Tableau 19.B. Variables supplémentaires (qualitatives)

Tableau 19.C. Variables supplémentaires (quantitatives)

Tableau 19.D. Les raisons principales ayant poussé au choix de l'aide à domicile

Tableau 19.E. Les aspects positifs et négatifs du métier d'aide à domicile

Tableau 19.A. Variables actives – classification en 3 classes :

	Modèle du sous- emploi	Modèle intermédiaire en tension	Modèle profes- sionnel	Total
Effectif	136 557	177 285	175 475	489 318
	%	%	%	%
Salaire				
Moins de 500 euros	57	10	1	20
De 500 à moins de 800 euros	23	35	3	20
De 800 à 1100 euros	13	49	30	32
Plus de 1100 euros	7	6	67	28
Nombre d'heures travaillées dans l'AD / semaine de réf				
Moins de 20 heures	67	27	5	30
De 20 à 31 heures	21	60	18	34
31 heures et plus	12	13	76	36
Souhait de travailler davantage				
Oui	42	50	24	38
Non	58	50	76	62
Variations importantes du revenu d'un mois sur l'autre				
Oui	21	32	20	25
Non	79	68	80	76
Conséquence sur les revenus de l'intervenant de l'hospitalisation / placement / décès d'une PF				
Baisse de salaire	44	57	38	47
Pas de baisse de salaire	14	39	57	38
Ne sait pas / ce n'est jamais arrivé	42	4	4	15
Signature d'un contrat de travail écrit				
Oui, avec tous les employeurs	48	78	86	72
Oui, avec certains employeurs	11	14	7	11
Non, avec aucun	41	8	7	17
A suivi (depuis l'entrée dans l'AD) ou suit actuellement une formation professionnelle				
Oui	15	61	74	53
Non	85	39	26	47
Statut de l'activité d'AD				
AD=Unique emploi	70	86	94	84
AD=emploi complémentaire	19	2	0	6
AD=emploi principal	11	13	6	10
Travail le dimanche, les jours fériés ou la nuit				
Oui	28	25	69	42
Non	72	75	31	58

Repos hebdo de 48h consécutives				
Toujours	64	54	20	45
Parfois / souvent	15	25	52	32
Jamais	21	20	28	23
Horaires qui bousculent la vie personnelle				
Oui	12	31	57	35
Non	88	69	43	65
Karasek - 4 cadrans				
Karasek : Passif	49	15	10	23
Karasek : Détendu	26	17	15	19
Karasek : Tendue	18	43	30	31
Karasek : Actif	7	25	44	27
Tensions avec la personne aidée ou son entourage				
Toujours / souvent	4	12	22	13
Parfois	21	59	52	46
Jamais	76	30	26	41
Aggression physique / verbale ou comportement déplacé				
Oui	13	62	78	54
Non	87	38	22	46
Effectue des mouvements douloureux ou fatigants				
Oui	23	55	61	48
Non	77	45	39	52
Indicateur de pénibilité totale en tranches				
Pénibilité faible	84	17	12	34
Pénibilité moyenne	13	44	33	31
Pénibilité élevée	3	40	55	35
Se débrouiller seul				
Toujours / souvent	13	24	35	25
Parfois	30	56	54	48
Jamais	57	19	11	27

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Note : AD = Aide à domicile

Tableau 19.B. Variables supplémentaires (qualitatives) – classification en 3 classes :

	Modèle du sous- emploi	Modèle intermédiaire en tension	Modèle professionnel	Total
	%	%	%	%
Mode d'exercice				
Salariés d'organismes prestataires	15	46	47	38
Salariés en emploi direct	59	11	7	23
Salariés en mode mandataire ou mixtes	26	43	46	39
Employeur				
Emploi direct uniquement	59	11	7	23
Association uniquement	30	68	69	58
Entreprise uniquement	2	2	3	2
CCAS uniquement	6	18	19	15
Plusieurs types de structures	0	1	1	1
Employeur-Non réponse	2	1	1	1
Type de tâches				
Aide / assistance aux personnes (+ éventuellement d'autres tâches)	52	74	89	73
Pas d'aide aux personnes : autres tâches, dont le plus souvent ménage	48	26	11	27

Type de personnes aidées				
Travaille uniquement auprès de PF (PA et/ou PH et/ou autres PF)	69	69	67	68
Ne travaille pas uniquement auprès de PF	31	31	33	32
Nombre de personnes aidées / semaine de réf				
Moins de 4 personnes aidées	65	21	13	30
De 4 à 7 personnes aidées	27	41	30	33
8 et plus personnes aidées	8	38	56	36
Sexe				
Homme	4	1	3	3
Femme	96	99	97	97
Age				
Moins de 41 ans	25	33	34	31
De 41 à 50 ans	40	37	37	37
Plus de 50 ans	35	30	30	31
Ancienneté				
Moins de 5 ans	44	31	25	32
De 5 à 10 ans	31	39	37	36
Plus de 10 ans	25	31	38	32
Situation familiale				
En couple, sans enfant	29	29	29	29
En couple, avec enfant(s)	42	47	37	42
Célibataire, sans enfant	20	14	19	18
Célibataire, avec enfant(s)	9	10	15	11
Niveau d'études				
Jusqu'à la troisième (primaire et Secondaire 1er cycle)	45	29	27	33
Technique cycle court (préparation d'un CAP, BEP, ...)	39	49	50	47
Supérieur ou égal à la seconde	17	21	23	21
Diplôme du domaine sanitaire et social				
DEAVS	5	19	38	22
Autre(s) diplôme(s) du domaine sanitaire et social	10	19	20	17
Aucun diplôme du domaine sanitaire et social	85	62	42	61
Métier déclaré				
Aide à domicile	30	39	25	31
Aide ménagère	31	17	6	17
Aide médico-psychologique	1	1	2	1
Assistante de vie	8	9	11	10
Auxiliaire de vie sociale	12	29	52	32
Travailleuse familiale ou technicienne d'intervention sociale et familiale	1	1	1	1
Femme (homme) de ménage	16	3	2	6
Aide-soignante	1	1	2	1
Nationalité				
Nationalité française	94	97	96	96
Nationalité étrangère	6	3	4	4

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Note : AD = Aide à domicile

Tableau 19.C. Variables supplémentaires (quantitatives) – classification en 3 classes :

(Moyennes)	Modèle du sous- emploi	Modèle intermédiaire en tension	Modèle professionnel	Total
Salaire et temps de travail				
Salaire moyen des deux derniers mois comme AD	514	799	1 217	869
Nombre heures en tant qu'AD (semaine référence)	17	24	36	26
Nombre d'heures travaillées la semaine de référence (AD+deuxième activité)	22	25	36	28
Personnes aidées et tâches réalisées				
Nombre personnes aidées semaine réf	3	7	9	7
Part des actes essentiels à la vie quotidienne	20 %	30 %	41 %	31 %
Caractéristiques sociodémographiques				
Ancienneté	8	9	10	9
Age	47	44	44	45
Revenus mensuels nets du foyer	1 833	2 026	2 144	2 014

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Note : AD = Aide à domicile

Tableau 19.D. Les raisons principales ayant poussé au choix de l'aide à domicile – classification en 3 classes :

	Modèle du sous- emploi	Modèle intermédiaire en tension	Modèle professionnel	Total
	%	%	%	%
Facilement conciliable avec la vie de famille	5,6	5,1	2,8	4
Facilement conciliable avec une autre activité	0,9	0,6	0,2	1
L'autonomie, la liberté d'organiser son travail, être indépendant	2,8	2,1	1,5	2
Sous total Autonomie / conciliation	9,2	7,7	4,4	7
L'attrait pour les relations avec les autres, pour le métier	11,5	13,4	20,5	15
Pour venir en aide aux personnes âgées ou handicapées	17,8	23,7	24,3	22
Prolongement d'une expérience préalable / aider membre de la famille	7,3	7,7	9,6	8
Sous total "Care"	36,6	44,8	54,3	46
Par hasard, par opportunité	19,5	14,8	13,6	16
Insuffisamment qualifié(e) pour faire autre chose	1,8	1,4	0,8	1
Le besoin d'argent	16,6	16,2	12,9	15
Sous total "Par hasard / par défaut"	38,0	32,4	27,2	32
Pour rester actif (active)	8,7	8,8	7,5	8
Autre	7,0	6,2	5,9	6
Ne sait pas	0,5	0,1	0,6	0
Total	100	100	100	100

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Tableau 19.E. Les aspects positifs et négatifs du métier d'aide à domicile – classification en 3 classes :

	Modèle du sous- emploi	Modèle intermédiaire en tension	Modèle professionnel	Total
	%	%	%	%
Aspects positifs du métier d'aide à domicile				
Facilement conciliable avec la vie de famille	13,2	10,8	6,6	10,0
Permet facilement d'exercer une autre activité	5,4	3,3	0,9	3,0
Travail utile	61,2	69,1	73,0	68,3
Autonomie (par rapport à son employeur, à l'organisation de son travail...)	18,4	18,7	20,9	19,4
Travail varié, on apprend beaucoup	10,8	18,2	21,4	17,3
Aspect relationnel, contact	67,2	81,0	84,6	78,4
Métier valorisé par la société / l'entourage	2,3	2,8	2,6	2,6
Permet de travailler et de gagner sa vie	16,0	14,2	15,4	15,1
Travailler près de chez soi	12,0	10,8	7,8	10,1
Autres	8,3	7,0	7,6	7,6
Aucun	0,5	0,8	0,6	0,6
Aspects négatifs du métier d'aide à domicile				
Contraintes horaires	3,7	11,7	22,5	13,3
Vie perso perturbée	1,9	5,0	8,8	5,5
Rémunération insuffisante	21,6	40,4	34,4	33,0
Physiquement éprouvant	10,0	20,0	20,1	17,2
Psychologiquement éprouvant	9,7	17,8	22,4	17,2
Beaucoup de transports	8,6	16,0	20,1	15,4
Manque de temps pour bien faire son travail	2,9	8,3	8,8	7,0
Manque d'encadrement, isolement	4,0	8,4	9,8	7,7
Responsabilités trop importantes	1,8	4,5	4,2	3,6
Exigences / comportement des personnes aidées ou de leur famille	7,2	17,1	17,9	14,6
Avoir plusieurs employeurs et/ou contrats	2,0	3,1	1,4	2,2
Métier trop peu valorisé par la société / l'entourage	17,5	29,0	28,8	25,7
Tâches plutôt / parfois ingrates et pas intéressantes	10,9	18,5	12,1	14,1
Autre	11,6	15,5	16,2	14,7
Aucun	37,6	17,0	12,3	21,1

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Annexe 20. Typologie des compromis de qualité d'emploi : tris croisés sur les classes de la typologie 2 (en cinq classes)

Tableaux de l'annexe :

Tableau 20.A. Variables actives

Tableau 20.B. Variables supplémentaires (qualitatives)

Tableau 20.C. Variables supplémentaires (quantitatives)

Tableau 20.D. Les raisons principales ayant poussé au choix de l'aide à domicile

Tableau 20.E. Les aspects positifs et négatifs du métier d'aide à domicile

Tableau 20.A. Variables actives – classification en 5 classes :

	Sous-emploi d'appoint	sous-emploi intermédiaire	Professionnel - temps long	Professionnel - temps réduit	Double insécurité	Total
	75 986 %	96 381 %	126 302 %	101 249 %	89 401 %	489 318 %
Salaire						
Moins de 500 euros	80	22	1	0	16	20
De 500 à moins de 800 euros	14	36	2	17	37	20
De 800 à 1100 euros	3	30	24	62	36	32
Plus de 1100 euros	2	12	74	20	11	28
Nombre d'heures travaillées dans l'AD / semaine de réf						
Moins de 20 heures	88	36	4	9	35	30
De 20 à 31 heures	7	42	13	65	43	34
31 heures et plus	5	21	83	26	22	36
Souhait de travailler davantage						
Oui	48	35	21	25	73	38
Non	52	65	79	75	27	62
Variations importantes du revenu d'un mois sur l'autre						
Oui	22	18	16	5	68	25
Non	78	82	84	95	32	76
Conséquence sur les revenus de l'intervenant de l'hospitalisation / placement / décès d'une PF						
Baisse de salaire	40	53	37	24	85	47
Pas de baisse de salaire	5	28	58	74	11	38
Ne sait pas / ce n'est jamais arrivé	55	19	5	1	4	15
Signature d'un contrat de travail écrit						
Oui, avec tous les employeurs	38	66	88	87	70	72
Oui, avec certains employeurs	8	16	5	8	19	11
Non, avec aucun	54	18	7	5	11	17
A suivi (depuis l'entrée dans l'AD) ou suit actuellement une formation professionnelle						
Oui	7	35	76	87	42	53
Non	93	65	24	13	58	47
Statut de l'activité d'AD						
AD=Unique emploi	63	82	95	92	83	84
AD=emploi complémentaire	27	6	0	1	2	6
AD=emploi principal	10	12	5	8	15	10
Travail le dimanche, les jours fériés ou la nuit						
Oui	28	23	73	20	55	42
Non	72	77	27	80	45	58

Repos hebdo de 48h consécutives						
Toujours	67	62	15	63	29	45
Parfois / souvent	9	20	57	29	32	32
Jamais	24	18	29	8	39	23
Horaires qui bousculent la vie personnelle						
Oui	11	14	64	25	49	35
Non	89	86	36	75	51	65
Karasek - 4 cadrans						
Karasek : Passif	56	33	9	16	11	23
Karasek : Détendu	23	29	13	19	12	19
Karasek : Tendue	16	27	30	36	46	31
Karasek : Actif	5	11	47	29	32	27
Tensions avec la personne aidée ou son entourage						
Toujours / souvent	3	5	23	10	21	13
Parfois	20	27	52	61	61	46
Jamais	77	68	24	29	19	41
Aggression physique / verbale ou comportement déplacé						
Oui	9	22	81	65	78	54
Non	91	78	19	35	22	46
Effectue des mouvements douloureux ou fatigants						
Oui	17	31	62	50	72	48
Non	83	69	38	50	28	52
Indicateur de pénibilité totale en tranches						
Pénibilité faible	90	66	12	10	9	34
Pénibilité moyenne	9	26	33	46	37	31
Pénibilité élevée	1	8	55	44	54	35
Se débrouiller seul						
Toujours / souvent	13	14	36	14	45	25
Parfois	26	42	54	62	49	48
Jamais	61	44	10	24	7	27

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Note : AD = Aide à domicile

Tableau 20.B. Variables supplémentaires (qualitatives) – classification en 5 classes :

	Sous-emploi d'appoint	sous-emploi intermédiaire	Professionnel - temps long	Professionnel - temps réduit	Double insécurité	Total
	%	%	%	%	%	%
Mode d'exercice						
Salariés d'organismes prestataires	4	31	46	62	33	38
Salariés en emploi direct	73	34	6	3	16	23
Salariés en mode mandataire ou mixtes	23	35	48	35	52	39
Employeur						
Emploi direct uniquement	73	34	6	3	16	23
Association uniquement	19	52	73	71	62	58
Entreprise uniquement	2	1	3	1	5	2
CCAS uniquement	3	10	17	25	16	15
Plusieurs types de structures	0	1	1	0	1	1
Employeur-Non réponse	3	2	1	1	1	1
Type de tâches						
Aide / assistance aux personnes (+ éventuellement d'autres tâches)	50	59	90	76	82	73
Pas d'aide aux personnes : autres tâches, dont le plus souvent ménage	50	41	10	24	18	27

Type de personnes aidées						
Travaille uniquement auprès de PF (PA et/ou PH et/ou autres PF)	70	70	65	72	65	68
Ne travaille pas uniquement auprès de PF	30	30	35	28	35	32
Nombre de personnes aidées / semaine de référence						
Moins de 4 personnes aidées	82	39	13	7	29	30
De 4 à 7 personnes aidées	16	40	30	37	41	33
8 et plus personnes aidées	2	21	57	55	30	36
Sexe						
Homme	5	3	3	2	1	3
Femme	95	97	97	98	99	97
Age						
Moins de 41 ans	27	26	35	28	38	31
De 41 à 50 ans	37	40	35	42	34	37
Plus de 50 ans	36	34	30	30	28	31
Ancienneté						
Moins de 5 ans	49	39	23	22	34	32
De 5 à 10 ans	29	32	37	42	37	36
Plus de 10 ans	22	29	39	35	28	32
Situation familiale						
En couple, sans enfant	29	29	29	35	24	29
En couple, avec enfant(s)	44	41	37	43	47	42
Célibataire, sans enfant	18	22	18	15	16	18
Célibataire, avec enfant(s)	10	8	16	7	13	11
Niveau d'études						
Jusqu'à la troisième (primaire et Secondaire 1er cycle)	46	39	25	30	29	33
Technique cycle court (préparation d'un CAP, BEP, ...)	38	43	51	51	46	47
Supérieur ou égal à la seconde	16	18	24	19	25	21
Diplôme du domaine sanitaire et social						
DEAVS	2	9	43	28	16	22
Autre(s) diplôme(s) du domaine sanitaire et social	9	12	19	17	26	17
Aucun diplôme du domaine sanitaire et social	89	79	38	55	58	61
Métier déclaré						
Aide à domicile	26	35	23	44	30	31
Aide ménagère	36	25	4	13	14	17
Aide médico-psychologique	1	0	2	2	1	1
Assistante de vie	8	8	12	4	16	10
Auxiliaire de vie sociale	9	19	55	34	33	32
Travailleuse familiale ou technicienne d'intervention sociale et familiale	1	1	2	1	1	1
Femme (homme) de ménage	18	11	1	2	3	6
Aide-soignante	1	1	2	0	2	1
Nationalité						
Nationalité française	94	96	95	98	94	96
Nationalité étrangère	6	4	5	2	6	4

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Note : AD = Aide à domicile

Tableau 20.C. Variables supplémentaires (quantitatives) – classification en 5 classes :

(Moyennes)	Sous-emploi d'appoint	sous-emploi intermédiaire	Professionnel temps long	Professionnel temps réduit	Double insécurité	Total
Salaire et temps de travail						
Salaire moyen des deux derniers mois comme AD	357	740	1 264	973	768	869
Nombre heures en tant qu'AD (semaine de référence)	12	23	37	27	24	26
Nombre d'heures travaillées la semaine de référence (AD+deuxième activité)	20	26	38	28	25	28
Personnes aidées et tâches réalisées						
Nombre personnes aidées semaine réf	2	5	9	8	6	7
Part des actes essentiels à la vie quotidienne	19 %	24 %	42 %	28 %	36 %	31 %
Caractéristiques sociodémographiques						
Ancienneté	7	8	11	10	9	9
Age	46,5	46,4	43,9	44,8	43,5	44,9
Revenus mensuels nets du foyer	1 784	1 857	2 189	2 207	1 902	2 014

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Note : AD = Aide à domicile

Tableau 20.D. Les raisons principales ayant poussé au choix de l'aide à domicile – classification en 5 classes :

	Sous-emploi d'appoint	sous-emploi intermédiaire	Professionnel temps long	Professionnel temps réduit	Double insécurité	Total
	%	%	%	%	%	%
Facilement conciliable avec la vie de famille	5	6	3	4	4	4
Facilement conciliable avec une autre activité	1	1	0	0	0	1
L'autonomie, la liberté d'organiser son travail, être indépendant	1	4	1	2	2	2
Sous total Autonomie / conciliation	7	11	4	6	7	7
L'attrait pour les relations avec les autres, pour le métier	9	15	23	13	13	15
Pour venir en aide aux personnes âgées ou handicapées	18	18	25	26	23	22
Prolongement d'une expérience préalable / aider membre de la famille	10	5	10	8	8	8
Sous total "Care"	37	38	57	48	44	46
Par hasard, par opportunité	20	17	12	14	18	16
Insuffisamment qualifié(e) pour faire autre chose	2	1	1	1	1	1
Le besoin d'argent	18	17	12	14	15	15
Sous total "Par hasard / par défaut"	40	36	25	29	35	32
Pour rester actif (active)	8	9	7	11	7	8
Autre	7	6	6	7	6	6
Ne sait pas	0	,	0	0	1	0
Total	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Tableau 20.E. Les aspects positifs et négatifs du métier d'aide à domicile – classification en 5 classes :

	Sous-emploi d'appoint %	sous-emploi inter- médiaire %	Profes- sionnel temps long %	Profes- sionnel temps réduit %	Double insécurité %	Total %
Aspects positifs du métier d'aide à domicile						
Facilement conciliable avec la vie de famille	14	13	7	7	10	10
Permet facilement d'exercer une autre activité	7	4	1	1	5	3
Travail utile	61	62	74	70	71	68
Autonomie (par rapport à son employeur, à l'organisation de son travail...)	16	20	20	16	25	19
Travail varié, on apprend beaucoup	12	15	21	18	18	17
Aspect relationnel, contact	65	73	83	86	81	78
Métier valorisé par la société / l'entourage	2	3	3	1	3	3
Permet de travailler et de gagner sa vie	17	15	17	9	19	15
Travailler près de chez soi	13	10	8	7	14	10
Autres	8	7	7	9	6	8
Aucun	1	1	1	,	0	1
Aspects négatifs du métier d'aide à domicile						
Contraintes horaires	4	4	24	7	23	13
Vie perso perturbée	3	1	10	3	9	5
Rémunération insuffisante	19	25	35	33	51	33
Physiquement éprouvant	9	11	22	20	22	17
Psychologiquement éprouvant	9	9	24	21	19	17
Beaucoup de transports	6	11	21	15	21	15
Manque de temps pour bien faire son travail	4	2	9	6	14	7
Manque d'encadrement, isolement	2	5	10	5	15	8
Responsabilités trop importantes	2	1	4	4	6	4
Exigences / comportement des personnes aidées ou de leur famille	6	7	19	17	21	15
Avoir plusieurs employeurs et / ou contrats	2	2	2	0	6	2
Métier trop peu valorisé par la société / l'entourage	16	17	30	27	36	26
Tâches plutôt / parfois ingrates et pas intéressantes	9	14	11	14	23	14
Autre	9	16	16	15	17	15
Aucun	44	34	12	16	6	21

Source : Enquête IAD, Drees, 2008. Calculs de l'auteur (cf. méthodologie de la typologie : chapitre 5).

Résumé

Quelle est la qualité des emplois du champ des services à la personne, soutenu massivement dans le cadre de politiques sociales et économiques ? Observe-t-on des formes différenciées de qualité d'emploi au sein de ce groupement disparate d'activités ? Comment se construisent les « compromis de qualité », et sur quelles justifications se basent-ils ? Voici en substance les questions auxquelles s'attache cette thèse.

Pour ce faire, la construction des régulations publiques et professionnelles est étudiée en tant que ces dernières participent à façonner les emplois et leurs caractéristiques. La structuration des relations professionnelles est plus particulièrement analysée sur la base d'une enquête qualitative menée auprès des négociateurs des conventions collectives. De ce premier cadrage historique et social est tirée la grille de lecture mobilisée dans l'analyse des formes observées de qualité d'emploi.

Un second cadrage, épistémologique et théorique, vise à préciser la manière dont la notion de « qualité de l'emploi » est abordée dans la thèse. Elle y est étudiée dans ses multiples dimensions économiques et sociales (rémunération, sécurité de l'emploi, conditions de travail...) à partir d'une approche par les écarts à la norme de l'emploi en France. La mobilisation et le traitement des données de deux enquêtes nationales font ressortir que ces écarts à la norme ont tendance à se cumuler sur plusieurs dimensions dans les professions de services à la personne. Le « cumul de contraintes » dans l'emploi est donc important, mais les situations sont hétérogènes. On montre alors qu'une pluralité de configurations de qualité d'emploi, encadrées dans les régulations publiques et professionnelles, coexistent.

Mots clefs :

Aide à domicile, conditions de travail, dialogue social, employés de maison, politiques publiques, qualité de l'emploi, relations professionnelles, services à la personne.

Abstract

Home care and personal services are heavily supported by economic and social policies in France. What is the quality of these jobs? Are there different forms of job quality in this heterogeneous group of activities? How are “quality compromises” built? How are they legitimated? These are the essential questions addressed in this thesis.

In order to answer these issues, we study the progressive construction of public and professional regulations which contribute to shape jobs and their characteristics. The structuring of professional relationships is more particularly analysed on the basis of a qualitative survey carried out among people in charge of bargaining collective agreements. The interpretive lens used in the analysis of empirically observed forms of job quality is derived from this first historical and social framing.

A second, epistemological and theoretical framing, aims at pointing out the way through which the concept of “job quality” is approached in the thesis. Job quality is investigated in its multiple economic and social dimensions (remuneration, job security, working conditions...) through an approach based on the gaps to the mean of French job standards. The use and treatment of statistical data based on two national surveys emphasizes that these deviations from the norm tend to be cumulative on several dimensions in personal services. “Cumulative constraints at work” is thus important, but situations are heterogeneous. We then demonstrate the coexistence of a plurality of job quality configurations embedded in public and professional regulations.

Keywords:

Home helpers, working conditions, collective bargainings, domestic workers, public policies, job quality, industrial relations, personal services.