



HAL
open science

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.

Franck Bailly, François-Xavier Devetter, François Horn

► To cite this version:

Franck Bailly, François-Xavier Devetter, François Horn. 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 AB, Économie du travail, ISMEA, 2012, pp. 1101-1128. halshs-00805678

HAL Id: halshs-00805678

<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00805678>

Submitted on 28 Mar 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

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.

Franck Bailly (Centre de Recherche en Économie Appliquée à la Mondialisation)

François-Xavier Devetter (Centre Lillois d'Études et de Recherches Sociologiques et Economiques)

François Horn (Centre Lillois d'Études et de Recherches Sociologiques et Economiques)

Résumé

Les services à la personne sont au cœur de la politique de l'emploi, en France, depuis plus de vingt ans et tout particulièrement depuis 2005. La volonté d'exploiter un gisement d'emploi a cependant fait privilégier les aspects quantitatifs sur la question de la qualité des emplois. Celle-ci demeure très médiocre en dépit des efforts affichés par de nombreux acteurs. L'article analyse le décalage entre ces discours et la réalité et étudie les mécanismes qui piègent les services à la personne dans une trappe à précarité. Des différences sont, cependant, perceptibles selon les activités : ainsi les perspectives d'amélioration sont meilleures pour les emplois qui relèvent du care que pour ceux qui relèvent du « clean », ce que permet d'expliquer une analyse en termes de « mondes de production ».

Keywords : conditions de travail et d'emploi, services à la personne, trappe à précarité, mondes de production,

JEL Classifications : L8, M5, I3,

Abstract

Personal services have been at the heart of employment policies in France for more than twenty years, and particularly so since 2005. However, the desire to exploit a potential source of employment has led to an emphasis on job quantity at the expense of job quality which, despite the avowed efforts of numerous actors, remains poor. The article analyses the gap between their assertions and reality and examines the mechanisms that ensnare personal services in a «precarity trap». However, there are differences depending on the activity in question. Thus the prospects for improvement are better in care activities than in domestic services. It is these differences that justify an analysis based on the notion of «worlds of production».

Keywords: working and employment conditions, personal services, precarity trap, world of production

Introduction

L'analyse des situations et des conditions de travail des salariés est devenue, ces dernières années, une préoccupation croissante des économistes. Ils s'y sont intéressés sous des angles variés : bien sûr à travers l'analyse de la qualité de l'emploi en tant que telle, mais aussi par le biais de la question du travail décent (Anker, 2003) et des bas salaires ou encore d'une critique des nouveaux modes d'organisation du travail (Ramsay, Scholarios et Harley, 2000 ; Harley, Allen et Sargent, 2007).

C'est ainsi que la Russell Sage Foundation a lancé un vaste programme de recherche international sur ce thème. Au fil des analyses, s'est imposée l'idée que les situations de travail n'étaient pas une donnée immuable : « *les employeurs auraient une latitude significative concernant la manière dont ils utilisent les travailleurs peu qualifiés, et concernant la valeur qu'ils accordent à la stabilité et à la productivité de leur force de travail* » (Solow, 2009). Autrement-dit, des degrés de liberté existeraient qui permettraient de dessiner des stratégies « hautes » de gestion du travail, favorables aux salariés, comme les exemples de plusieurs pays le soulignent (Simonazzi, 2009), et des stratégies « basses », moins favorables. Dans le cadre de ce programme de recherche, Caroli et Gautié (2009) proposent une analyse sectorielle des emplois peu qualifiés et mal payés en France. Ils étudient ainsi les pratiques de gestion de la main-d'œuvre dans les industries agroalimentaires, la grande distribution, les hôpitaux, l'hôtellerie ou encore les centres d'appels ou l'intérim. Le secteur des services à la personne est aussi, rappellent les auteurs, un de ceux qui se caractérise par une proportion importante d'emplois de mauvaise qualité. Mais pour des raisons d'accessibilité c'est un secteur « *se prêtant particulièrement difficilement aux enquêtes* » (p. 47) il ne fait pas, de leur part, l'objet d'investigations particulières.

L'objectif de notre contribution est précisément de chercher à combler ce manque d'analyse. Dans ce but nous tentons de contourner l'hétérogénéité des services à la personne (Devetter et Jany-Catrice, 2010) en distinguant différents segments et notamment en opposant les activités de ménage auprès des actifs (ce que nous nommerons le «clean») aux activités plus relationnelles et à destination des personnes vulnérables (le «care»). S'il est difficile d'obtenir des statistiques qui prennent en compte la distinction clean/care¹, il est néanmoins possible d'identifier deux métiers principaux : les employées de maison (340 000 personnes selon l'enquête emploi 2009) et les aides à domicile (530 000 salariés). Les premières effectuent plutôt des tâches ménagères, dont le ménage, tandis que les secondes interviennent auprès des personnes âgées ou handicapées (y compris pour les travaux ménagers). Au final les services à la personne regroupent près de 850 000 salariés en équivalent temps plein dont 68% relèvent de l'emploi direct, le reste se partageant entre associations et entreprises. Selon l'ANSP (2010) les Organismes Agréés de Services à la Personne (OASP) emploient 295 000 salariés pour 162 000 équivalents temps-plein (le temps de travail moyen reste faible, environ 810 heures annuelles).

¹ La Dares a toutefois tenté de quantifier les différentes activités réalisées par les Organismes agréés de Services à la personne (OASP) : 33% des heures rémunérées par les OASP en mode prestataire relèvent du ménage et 53% de l'aide aux personnes âgées (Ould Younes, 2010).

En nous intéressant, dans un premier temps, à ces organismes nous soulignons le décalage entre le discours volontariste porté par les acteurs en matière d'amélioration de la qualité de l'emploi et la faiblesse des améliorations effectivement observées (partie 1). Nous cherchons, ensuite, à expliquer ce décalage en mettant en évidence le contraste entre « clean » et « care » (partie 2). Nous mettons, plus particulièrement, en avant l'existence d'une «trappe à précarité» dont les perspectives de sortie ne peuvent être envisagées qu'en dépassant une vision homogénéisante des services à la personne. Pour dessiner ces possibilités différenciées, nous prenons appui sur une analyse en termes de «mondes de production» (partie 3).

Méthodologie

Pour évaluer l'influence de la diversité des activités de service et avancer des pistes possibles d'amélioration des conditions de travail et d'emploi, nous avons pris appui sur un matériau empirique original composé d'entretiens semi-directifs réalisés entre mars et octobre 2009. Ils ont duré entre 50 minutes et 2 heures et ont été réalisés sur le lieu de travail de l'interviewé. Par souci de cohérence, les différents entretiens ont concerné une même région. Deux catégories d'acteurs ont été interrogées. Il s'agit, d'une part, des responsables de collectivités publiques territoriales que nous avons appelé des « régulateurs » : la CRAM (Caisse régionale d'assurance maladie), les Conseils généraux, les Directions départementales du travail, la Direction régionale du travail, le Conseil Régional, le Pôle emploi, la DRASS (Direction régionale des affaires sanitaires et sociales). Ces régulateurs, au plus près du terrain, prennent des décisions qui influencent le fonctionnement du secteur des services à la personne. Ils ont ainsi été interrogés sur leur rôle en matière de financement, de contrôle de l'activité, de formation ou de régulation. Jany-Catrice et *alii* (2010) proposent une analyse plus spécifique de ces entretiens. Nous avons, ensuite, interrogé les responsables d'organismes agréés de services à la personne (OASP) qui, en tant qu'employeurs, ont une influence de premier plan sur les conditions de travail des salariés. 11 responsables d'OASP ont été interrogés : 6 étaient à la tête d'une structure associative dont une association intermédiaire et 5 étaient responsables d'une entreprise privée à but lucratif. Les questions ont principalement porté sur l'historique de la structure, la nature du service rendu, le recrutement et la qualité des emplois. Ces entretiens menés auprès des responsables d'OASP viennent compléter ceux que nous avons réalisés dans des recherches antérieures et non référencés ici (Devetter et Rousseau, 2007, 2009b).

1. Beaucoup d'efforts qui se traduisent par peu de résultats

Les responsables d'OASP, comme les régulateurs, reconnaissent la nécessité d'améliorer les conditions de travail. Cela est largement mis en avant dans les entretiens que nous avons réalisés. Pourtant, malgré ces discours et les efforts que revendiquent les uns et les autres, les situations que connaissent les salariés restent difficiles.

1.1 Des efforts pour améliorer la situation des salariés

Fréquemment dans les entretiens, les responsables d'OASP soulignent les efforts qu'ils consentent, par exemple, en matière de rémunération : « Concrètement nous essayons de positionner le salaire déjà, la composante salaire un petit peu au-delà du SMIC » (Responsable d'une entreprise privée). Le regroupement des interventions pour limiter les déplacements des salariés ou encore la réduction

du travail à temps partiel font également partie des priorités qu'ils affichent : « je me bats contre ça, on n'a pas du tout cette politique là puisque aujourd'hui 90% de nos effectifs sont à temps complet () A 90%, elles sont donc à temps complet en CDI » (Responsable d'une association). Enfin, les responsables d'OASP affirment accorder une attention particulière à la pénibilité physique des métiers exercés surtout pour les salariés les plus âgés. Cette volonté clairement affichée d'améliorer les situations de travail relève de leur part d'une ambition de rendre les emplois plus attractifs mais également de permettre aux salariés de « tenir dans l'emploi ». Cette problématique est particulièrement sensible pour un secteur où la moyenne d'âge des salariés est élevée : près de 48 ans contre 38 ans pour l'ensemble des salariés français (Lefebvre, 2010).

Parmi les efforts que consentent les responsables d'OASP, la formation occupe une place particulière en ce qu'elle ressort très nettement et de façon récurrente des entretiens. Plusieurs éléments peuvent expliquer cette importance. En premier lieu, l'attractivité des emplois est, là aussi, un objectif recherché. Il s'agit ainsi de souligner que ces métiers ne sont pas le simple prolongement de qualités « naturelles » qui pourraient trouver à s'exprimer dans la sphère domestique. Ils nécessitent au contraire des compétences propres que la formation permet de rendre socialement visibles. A l'argument de l'attractivité de l'emploi s'ajoute, en second lieu, le souhait d'améliorer la qualité du service rendu. C'est bien sûr le cas lorsque le service a une dimension médicale. Mais, en dehors d'une telle situation, et même pour les gestes apparemment plus simples, les responsables soulignent combien ces métiers qui sont souvent perçus comme avant tout et presque uniquement relationnels, nécessitent des compétences techniques : « le métier de services à la personne c'est [je ne sais rien faire, mais du ménage je sais faire] maintenant ce n'est plus un argument pour proposer ces types de métier, maintenant nous professionnalisons () faire des modules en centre de formation sur les gestes, l'organisation dans son travail, etc. » (Responsable d'association intermédiaire). Enfin, indépendamment de la dimension technique, la formation est également mise en avant comme un moyen de proposer un nouveau service au client, à l'image d'une entreprise rencontrée qui forme une de ses salariées au maniement des produits ménagers biologiques.

1.2 □ qui ont une portée limitée

Malgré les efforts formulés dans les entretiens par les responsables d'OASP et les régulateurs, les conditions de travail restent particulièrement difficiles. Ces différents acteurs le reconnaissent d'ailleurs. Les analyses menées à partir de données nationales issues des Enquêtes Emplois ou Conditions de Travail de l'Insee soulignent, en effet, la forte concentration d'emplois dégradés dans les métiers les plus importants (quantitativement) des services à la personne que sont les employés de maison et les aides à domicile. Cette situation est ancienne (Causse et alii, 1998) mais ne semble pas s'améliorer (Devetter et Rousseau, 2009b ; Lefebvre, 2009). Les rares données statistiques mobilisables confirment largement ces constats. Ces emplois cumulent, en effet, de nombreuses contraintes comme le souligne le tableau 1 : bas salaires, pénibilité physique, isolement, absence de formation et d'apprentissage, etc.

Tableau 1 : Conditions de travail et de rémunération dans les SAP.

	Salaire mensuel	Rester dans une posture pénible longtemps	Rester debout longtemps	Mouvements pénibles	Opportunité d'apprendre de nouvelles choses	Possibilités d'aborder collectivement les problèmes
Employés de maison	722 €	46%	92%	48%	21%	10%
Aides à domicile	807 €	54%	90%	63%	56%	44%
Ensemble des femmes employées	1 165 €	35%	51%	36%	68%	63%

Source : *Enquête Emploi, Complément Conditions de travail, DARES, 2005.*

Les difficultés du travail sont multiples. Elles tiennent, d'abord, au fait que les métiers s'exercent au domicile des usagers, ce qui génère des problèmes d'organisation. L'aspect le plus visible est, sans doute, le nombre de déplacements que doivent réaliser les salariés pour passer d'un lieu d'intervention à un autre. Certes, les OASP essaient d'organiser au mieux les plannings. Mais la fragmentation des interventions apparaît, dans les entretiens, comme une sorte d'horizon difficilement dépassable.

La pénibilité physique des tâches qui est typique de l'industrie (porter des charges lourdes, se déplacer à pied, avoir des postures fatigantes ou douloureuses, etc.) se retrouve également dans les activités de services que nous avons étudiées. Il existe bien des gestes et des postures techniques pour soulever ou déplacer les personnes âgées et dépendantes. Mais les responsables d'OASP comme les régulateurs reconnaissent la difficulté (tant sur le plan physique que psychologique) à travailler sur les « corps » des personnes âgées ou handicapées. Pour les services qui n'impliquent pas de relation directe avec les personnes, comme c'est le cas du ménage ou du repassage, le même constat de pénibilité peut être fait : « cette semaine encore, j'ai eu une de mes salariées qui a été mise inapte au travail. Parce que ça déclenche des TMS [Troubles Musculo-squelettiques], des personnes qui, arrivées, à un certain âge. J'avais encore, dernièrement, une repasseuse qui faisait six heures de repassage, elle avait soixante trois ans, six heures de repassage par jour à soixante trois ans ! » (Responsable d'association intermédiaire).

Au-delà, les emplois se caractérisent par d'autres types de contraintes. C'est notamment le cas du temps de travail. L'importance du taux de contrat à durée indéterminée pourrait, en effet, laisser penser que la précarité est faible. En fait, cela cache des situations de multi-employeurs (Marbot,

2009). Le temps partiel est la norme et les trois quarts des employées de maison connaissent des durées annuelles inférieures à 663 heures (Debonneuil, 2008). Par ailleurs, les conventions collectives, quand elles s'appliquent, sont peu protectrices et le taux de turn-over est important (Croff, 2007).

Enfin, les salaires mensuels demeurent très bas du fait du cumul de rémunérations horaires qui restent malgré tout proches du SMIC et de temps de travail faibles voire très faibles. La progression des salaires avec l'ancienneté demeure peu importante (Gomel, 2004) et les perspectives d'évolution professionnelle à l'intérieur du secteur comme à l'extérieur sont limitées.

Si ces différentes caractéristiques sont communes aux deux activités que nous étudions, chacune d'elles fait face à des difficultés spécifiques. Ainsi, les activités du care se caractérisent par des horaires décalés, parfois de façon importante comme c'est le cas dans la grande dépendance où il s'agit, pour le salarié, d'intervenir tôt le matin pour la toilette et les repas, ou tard le soir pour les derniers soins et le coucher, par exemple. La charge émotionnelle qu'implique la relation à des personnes très dépendantes est également à prendre en compte : contact avec des personnes en détresse ou en fin de vie, stress des relations inter-individuelles, existence de relations de domination (Fourcade et Outreau, 2004). Dans les activités du clean, si la dimension émotionnelle est moins présente, les salariés sont parfois exposés à des abus divers (temps supplémentaires non payés, exigences trop grandes de la part du client, etc.). De plus, l'isolement qui caractérise l'activité de ménage fait qu'une part importante des intervenants à domicile ne bénéficie pas des protections et des avantages liés à l'existence d'un collectif de travail.

2. Les explications possibles de ce décalage

Les différents acteurs rencontrés se retrouvent pour souligner la nécessité d'améliorer les conditions de travail. Pourtant, comme on vient de le souligner, la réalité est loin d'être en accord avec les efforts revendiqués dans les discours. Comment expliquer ce décalage ? L'explication la plus apparente repose sur les contraintes « inhérentes » aux activités étudiées, contraintes que les OASP ne parviennent pas à dépasser à cause de la pression concurrentielle. Cette concurrence se déploie dans le secteur des services à la personne, marqué par les caractéristiques particulières que sont (i) la proximité avec les activités domestiques auto-produites, (ii) la faiblesse des gains de productivité et (iii) l'invisibilité ou la non reconnaissance de la qualité du service. Il faut toutefois distinguer les activités selon qu'elles sont à rattacher au care ou au clean.

2.1 Des marges de manœuvres financières limitées pour améliorer la situation des salariés

La réponse la plus explicite et la plus immédiate que l'on puisse déduire des entretiens pour expliquer le maintien des salariés dans des conditions de travail et d'emploi difficiles, est que les OASP ne disposent pas de marges financières suffisantes pour les améliorer (cf. aussi Gualbert, 2008, 2009).

Ce manque de rentabilité - ou la difficulté à atteindre l'équilibre budgétaire pour les associations -

peut, d'abord, s'expliquer par le faible consentement à payer des clients. Celui-ci est, en effet, régulièrement dénoncé par les dirigeants d'OASP : « Si, en plus, je vous parlais des impératifs vous savez qui sont souvent inconciliables entre eux, le temps, le relationnel et les impératifs de gestion. Vous êtes pris dans ces impératifs de gestion, vous avez trente minutes, vous êtes trimballé de droite, de gauche, avec des kilomètres qui sont plus ou moins remboursés, les employeurs ne savent pas comment, voilà cela crée des réalités qui sont très difficiles et puis après, vous le savez très bien, les marges dans les services à domicile ce ne sont pas des métiers où on peut faire de l'argent en tant que tel, les marges sont suffisamment fines pour induire que les salaires soient le plus souvent très faibles, donc si on concilie métier dur, plus salaire faible, plus trimballage de droite, de gauche » (Responsable entreprise privée). Les rares études économétriques sur l'élasticité prix ou la propension à payer des ménages pour des services à domicile confirment la difficulté que rencontrent les OASP à facturer le service à des tarifs leur assurant une rentabilité correcte (Flipo, 1998, Flipo et alii, 2007). Cette situation est particulièrement marquée pour les travaux du clean. Dans le care, le mécanisme est plus indirect mais les conséquences sont relativement comparables. En effet, dans ce cas le consentement à payer des usagers est largement dépendant des financements publics et notamment de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie². Or ces financements ont diminué mettant en grande difficulté les OASP (Jany-Catrice, 2010).

Ce faible consentement à payer et l'impossibilité des OASP d'augmenter, en retour, leurs tarifs s'expliquent par les caractéristiques mêmes de la concurrence dans ces activités de service qui est une concurrence par les prix. Cette concurrence joue à plusieurs niveaux. Les ménages ne sont, d'abord, pas prêts à payer très cher des services qu'ils pensent pouvoir auto-produire (Gualbert, 2008). Et même lorsque le service ne peut être auto-produit, il y a concurrence entre les OASP et le gré à gré qui se fait au désavantage du mode prestataire : en effet celui-ci doit, contrairement aux particuliers employeurs, supporter des frais de gestion et de structure. Enfin, entre OASP, la concurrence est également basée sur le prix : dans un contexte où la qualité du service est difficile à évaluer, c'est sur l'élément, le plus visible □ le prix □ que va s'organiser la compétition entre prestataires. Ce type de concurrence est d'autant plus préjudiciable que, du côté de l'offre, les OASP ne parviennent pas à diminuer leurs coûts de production (voir infra).

Cependant, cette première explication doit être précisée. Pourquoi cette concurrence par les prix n'est-elle pas compatible avec une amélioration de la situation financière des OASP ? La réponse doit tenir compte de la diversité des situations étudiées et distinguer les activités du care de celles qui relèvent du clean.

2.2 De la difficulté de valorisation des activités relationnelles dans le care

Dans les activités du care, c'est la forte composante relationnelle du service à destination des publics fragiles (personnes âgées et/ou dépendantes) qui ne permet pas aux OASP d'améliorer leur situation. Deux éléments jouent en ce sens.

² L'Allocation Personnalisée d'Autonomie, mise en place en 2001, correspond à une prise en charge le plus souvent partielle des frais d'hébergement en structure d'accueil ou des dépenses en services d'aide à domicile pour les personnes de plus de 60 ans. Le montant attribué est calculé en fonction des revenus et du degré de dépendance.

D'abord, la dimension relationnelle rend difficile l'évaluation du service et la reconnaissance de sa qualité car cette dernière touche au bien-être des personnes qui comporte une part de subjectivité ou de ressenti. A cela s'ajoute, le refus éthique fréquemment évoqué par les employeurs et les salariés d'évaluer le travail émotionnel (England et alii, 2002). De telles difficultés tendent à renforcer l'idée des usagers selon laquelle les différents modes de production, OASP *versus* gré à gré, seraient substituables en termes de qualité de la prestation. La qualité du service ne peut donc être mise en avant par les OASP comme justification à une augmentation de leurs tarifs.

Ensuite, la dimension relationnelle des activités du care et la spécificité de la mission du maintien en autonomie fait, également, que le service rendu est coproduit avec son destinataire (Dussuet, 2005). Comme le notent Gadrey et alii (2004), il s'agit de faire avec la personne âgée des gestes de la vie quotidienne qui sont pour elle devenus compliqués à réaliser seule. La qualité de la prestation tient alors en partie au temps passé par le salarié à ses côtés. Dans une telle situation, améliorer la situation financière des OASP en cherchant à dégager des gains de productivité pour réduire les coûts reviendrait à réduire le temps de présence auprès des usagers et à diminuer finalement en partie la qualité de la prestation.

2.3 Le clean : des compétences non reconnues et une représentation sociale dévalorisée

Dans les activités du clean, les difficultés des OASP à améliorer leur situation financière tiennent essentiellement à trois éléments.

Il s'agit, d'abord, de l'impossibilité de faire émerger ou reconnaître des gains de productivité ou de qualité de service. En effet, les prestations étant facturées, en France, à l'heure (et non à la surface par exemple), la productivité ne peut croître puisque tant l'output (le lieu nettoyé) que l'input (le temps de travail) demeurent constants. Les entreprises peinent également à améliorer la qualité perçue du service car cette qualité reste le plus souvent invisible. En effet, pour les activités du clean, l'évaluation du « produit » ne repose pas sur des critères de performances objectivables (les entretiens insistent sur le fait qu'il y a autant de façons de bien faire le ménage qu'il y a de clients) et bon nombre de clients se refusent même à évaluer le service rendu, laissant l'intervenante faire « comme elle veut » (Molinier, 2009). Cela implique que même si la qualité des emplois pouvait améliorer la qualité du service celle-ci ne serait que rarement directement visible. Ainsi, la notion de qualité de service peine à s'imposer et les stratégies de certains OASP qui distinguent des niveaux de prestations (prestations classique, confort ou prestige par exemple) restent marginales.

La seconde difficulté consiste à faire reconnaître les compétences mises en œuvre par les salariées qui permettraient de distinguer le service vendu des activités auto-produites. En effet, en dépit des discours sur la nécessité de reconnaître les compétences mobilisées, les activités du clean sont perçues comme des tâches ne nécessitant pas d'autres compétences que celles acquises dans la sphère domestique. Cette représentation est intériorisée par les salariées elles-mêmes : par exemple, seules 20% des employés de maison estiment que leur travail permet d'apprendre de nouvelles choses, alors que ce taux grimpe à 56% pour les activités du care et plus particulièrement les aides à domicile (Enquête Conditions de Travail de la DARES, 2005). De même, les employés de maison se distinguent de toutes les autres professions par l'affirmation fréquente qu'avoir une formation adaptée est pour eux « sans objet » (20% des employés de maison contre 5% des aides à domicile et

moins de 2% des autres employés). Certes, faire le ménage chez autrui n'est pas identique à le faire chez soi, en particulier du fait de la nécessaire adaptabilité à chaque nouvelle situation (exigence du propriétaire, variété du matériel mis à disposition etc.) mais les compétences cognitives nécessaires n'en demeurent pas moins « non valorisées » sur le plan économique. A l'absence de compétences valorisables (ce qui ne signifie pas l'absence de complexité du travail, ni l'inexistence de compétences cognitives), s'ajoute la difficulté de sortir d'une activité perçue comme une simple substitution au travail auto-produit. Le constat que « faire le ménage chez autrui est plus complexe que chez soi » se retourne ici contre les salariés. En effet, s'adapter aux exigences souvent très peu formalisées (« faites comme vous voulez » ; « faites au mieux ») est complexe et les écarts entre les attentes et le résultat sont parfois importants. Surtout, se conformer aux attentes des employeurs peut induire des temps de travail plus longs que lorsque le ménage est fait pour soi. De même les compétences d'adaptabilité sont dévalorisées car l'employée ne s'adaptera jamais aussi bien aux exigences et au logement de l'employeur que l'employeur lui-même. La substitution peut apparaître comme improductive (Gorz, 1991).

Enfin, ce manque de reconnaissance se trouve encore accentué par la nature inégalitaire des rapports sociaux en jeux. En effet, les liens forts qu'entretiennent les activités du clean avec les travaux domestiques auto-produits, les inscrivent encore dans des relations de domination et de domesticité, c'est-à-dire de disponibilité et de dépendance à l'égard de l'employeur, un peu à l'image de ce qu'était « le petit personnel domestique » d'antan. Une illustration est le fait que les clients ne comprennent pas toujours que les salariés ont droit à des congés ou n'acceptent pas de payer quelques centimes d'euros de plus : « quand on leur dit on augmente de vingt centimes de l'heure, vous en récupérez dix sur les impôts, ça ne vous fait que dix centimes, c'est encore de trop. Quand le SMIC augmente, nous augmentons nos tarifs forcément puisqu'on paie plus cher les salariés et bien ils ne comprennent pas » (Responsable association intermédiaire).

2.4 Une mauvaise situation des salariés qui constitue une trappe à précarité

Les difficultés des OASP à dégager des marges de manœuvres financières suffisantes vont alimenter une trappe à précarité. En effet, les mauvaises conditions de travail rendent peu attractifs les emplois proposés. Les salariés qui les acceptent le font par défaut. Des entretiens, il ressort, en effet, qu'ils disposent souvent de qualifications très réduites et rencontrent des difficultés sociales et personnelles importantes. Celles-ci viennent à leur tour limiter les actions que réalisent les responsables d'OASP comme c'est typiquement le cas de l'investissement dans la formation. La mauvaise maîtrise de l'écrit ou la peur de l'école et de l'échec scolaire font que les efforts réalisés pour améliorer la qualité de l'emploi privilégient souvent des formations non diplômantes et la validation des acquis de l'expérience : « je trouve que la validation des acquis pour des personnes dans ce milieu là, c'est très bien car elles sont incapables de passer un concours alors que là, j'ai le temps de les préparer à l'oral et même si on met un an à préparer un dossier, on met un an mais il est monté » (Responsable association). Le recours à des personnes d'origine étrangère qui ne maîtrisent pas nécessairement la langue est, dans le même ordre d'idée, une autre difficulté également soulignée dans les entretiens.

Plus encore, les salariés qui arrivent à acquérir une formation sont incités à quitter ces activités pour d'autres où les conditions de travail et d'emploi sont plus attrayantes. C'est le cas, par exemple, des emplois que proposent les hôpitaux ou les structures d'hébergements de personnes âgées. Cette

concurrence peut même provenir de l'emploi direct. Les salariés qui disposent d'un capital social plus important peuvent mobiliser leur réseau et trouver dans l'emploi direct une situation parfois meilleure qu'au sein d'un OASP (Croff, 2007). Ainsi, la professionnalisation *via* la formation se solde par un taux élevé de rotation du personnel. En retour, les employeurs sont à nouveau peu encouragés à investir dans l'amélioration des conditions de travail et d'emploi. Comme le note un régulateur en charge des questions de formation : « Je veux dire qu'il faut que la structure accepte de laisser partir en formation des salariés. Une fois qu'ils vont être qualifiés, et c'est normal, ils vont prétendre à un salaire supérieur. Et puis il y a un autre problème, il faut le dire. C'est qu'une fois que le salarié est formé, () il y a des risques de fuite vers des métiers plus attractifs () Donc ils le savent tout ça les employeurs. Donc évidemment, ils y réfléchissent à deux fois avant d'encourager, voire même d'autoriser des salariés à aller se former » (Régulateur responsable de la formation professionnelle). Dans le cas particulier du care, comme on le verra ultérieurement, le départ des salariés les plus qualifiés vers d'autres activités rend évidemment encore plus difficile l'amélioration de la productivité et de la qualité du service qui pourrait justifier une augmentation des tarifs des OASP.

3. Les perspectives d'amélioration des emplois différentes entre care et clean

Les possibilités de sortir les salariés de cette trappe à précarité dépendent de la nature de l'activité concernée, care ou clean. Ces deux activités se différencient, en effet, non seulement par la nature du service rendu mais aussi par les conditions socio-économiques de leur production. Aussi, une analyse en termes de « mondes de production » peut permettre de comprendre l'origine particulière, et les évolutions différenciées, de chacune de ces activités avec leurs conséquences contrastées sur la situation des salariés.

L'ambition initiale d'une analyse en terme de mondes de production (Salais et Storper, 1993) est de ne pas rabattre l'analyse de la relation de travail sur le seul registre du marché ou de l'incitation comme le font nombre de travaux en économie du travail. Il s'agit, au contraire, de reconnaître la diversité des registres d'action, des conventions constitutives, qui permet aux personnes de faire face à l'incertitude radicale qui entoure leurs activités.

La problématique adoptée s'écarte « à la fois de l'approche néoclassique pure du contrat (deux individus doués d'une même rationalité optimisatrice qui écrivent un accord complet prenant en compte toutes les occurrences possibles et tous les actes correspondants) et du postulat sociologique opposé selon lequel l'accord résulte d'une soumission des personnes à des normes exogènes qui s'imposeraient à eux » (Salais et Storper, 1993, p. 48). La démarche choisie tente de maintenir « une tension entre ces deux extrêmes, tension qui peut s'exprimer ainsi : (1) la coordination entre les agents économiques exige un cadre commun, une référence extérieure préalable ; (2) mais, en même temps, ce cadre commun est construit (ou ressaisi) dans le cours de leur action, par les agents eux-mêmes » (idem). La convention permet de concilier ces deux éléments : « une convention, c'est un ensemble d'éléments qui, à tout instant, pour les participants à la convention, vont ensemble et sur lesquels, par conséquent, ils partagent un commun accord », mais en même temps, ces participants « demeurent libres, individuellement et collectivement, quel que soit le degré de contraintes a priori dans lesquelles on tente de les enserrer » (Salais, 1989, p. 202). En régime courant, la convention est « conçue comme allant de soi et pour aller de soi » (idem, p. 213). Elle présente donc les caractéristiques d'une régularité ou d'une saillance sur laquelle les participants à

la convention peuvent prendre appui pour former des anticipations sur les comportements des autres participants. C'est cette capacité de la convention à permettre des anticipations et donc à réduire l'ensemble des possibles qui lui donne son efficacité en situation d'incertitude.

La pluralité effective, dans l'espace et dans le temps, des conventions renvoie à la pluralité des systèmes de valeurs, des justifications, des « grandeurs », des « principes de qualification », ou des « principes de justice » auxquels les acteurs peuvent se référer de manière légitime (Boltanski et Thévenot, 1991). La diversité des incertitudes implique qu'il peut exister des principes d'organisation et d'action différents, à la base des différents « mondes », chacun des mondes étant cohérent à la fois sous l'angle des stratégies ou attentes des acteurs et sous l'angle des principes d'optimisation qui le gouvernent. « Chaque monde possible de production apparaît comme un schéma de coordination entre les personnes mobilisées autour du produit : celles qui le fabriquent et celles qui l'utilisent » (Salais et Storper, 1993, p. 31).

Ces différents mondes de production sont définis en fonction des caractéristiques du produit et, de façon plus précise, de la manière dont il intègre ou non la personnalité (c'est-à-dire les qualités idiosyncrasiques) du demandeur ou du producteur. Les produits sont ainsi dits standardisés lorsqu'ils n'intègrent pas la personnalité de l'offreur et spécialisés lorsqu'ils l'intègrent. Du côté de la demande, les produits sont dits génériques lorsqu'ils n'intègrent pas la personnalité du demandeur et dédiés dans le cas contraire. Le croisement de ces deux critères permet de distinguer classiquement quatre mondes possibles de production.

Ce cadre a été construit initialement en référence aux secteurs industriels. Son utilisation pour analyser des activités de service nécessite des adaptations. Dans le cas des services à la personne, deux modifications importantes peuvent être introduites.

3.1 Dans les services à la personne, la qualité du service ne peut être séparée de la qualité du salarié

Dans le cas des services à la personne et plus généralement des services relevant d'une logique d'aide ou d'intervention comme l'éducation ou la santé (Gadrey, 2003), la distinction travail / produit sur laquelle est basée la typologie de Salais et Storper est délicate. En effet, leur analyse distingue les produits, et les mondes, selon qu'ils intègrent ou non la personnalité de l'offreur et la personnalité du demandeur. Une telle distinction permet alors d'envisager des cas où, dans la définition du produit, la personnalité de l'offreur est prise en compte et non celle du demandeur et inversement (non prise en compte de la personnalité de l'offreur, mais prise en compte de celle du demandeur). Or dans les services à la personne de telles configurations sont peu probables. La qualité du service n'est pas objectivable dans des « produits ». Elle n'est pas distincte des personnes qui effectuent les prestations et de leurs qualités. L'évaluation par le client de la qualité du service rendu se confond donc avec l'évaluation des qualités des personnes. Ainsi, les deux axes qui permettent à Salais et Storper d'identifier quatre mondes de production, se rabattent-ils, dans le cas des services à la personne, sur un seul qui oppose, d'un côté, une qualité de service et une qualité du travail codifiées, et de l'autre, une qualité du service et une qualité du travail idiosyncrasiques.

La première situation correspond à des prestations précisément codifiées. Si les prestations sont plus complexes une division du travail peut se mettre en place, avec des qualifications détaillées

correspondant à des compétences techniques précises. Mais dans tous les cas, il n'est pas nécessaire de prendre en compte la personnalité du salarié. C'est ainsi que les organismes agréés de service à la personne insistent fréquemment sur la possibilité, pour le client, d'annuler dans un délai très court une intervention ou au contraire sur la possibilité, pour l'organisme, de remplacer un salarié absent par un autre sans rien changer à la qualité de la prestation proposée, ce que permet précisément un service standard.

Dans la deuxième situation, les services sont idiosyncrasiques. D'une part, ils intègrent les caractéristiques et la personnalité du demandeur. Faire le ménage nécessite, en effet, de la part de l'intervenant de s'adapter au logement du client, à la nature de ses ustensiles de ménage, de tenir compte de ses habitudes, et surtout de sa conception même de ce qu'est un ménage bien fait. Cela est d'autant plus prégnant que les activités du clean, s'inscrivent dans des relations de domination et de domesticité qui poussent à « écouter » le client. Il en est de même pour l'aide à domicile dont une partie de l'activité consiste en l'entretien du lieu de vie. Il s'agit aussi pour cette activité de prendre « soin » de la personne dépendante et donc d'intégrer ses attentes et sa conception du bien-être. D'autre part, la prise en compte des spécificités du client/usager ne peut s'opérer que par l'intégration de la personnalité du salarié dans la mesure où la prestation est co-produite. Le service intègre donc également la personnalité du salarié et une amélioration éventuelle de la qualité de la prestation nécessite d'augmenter les qualifications et les compétences des salariés.

3.2 *Évaluation marchande versus évaluation publique*

Dans les services à la personne et plus généralement dans les services d'aide et d'intervention - les acteurs publics jouent un rôle souvent important. Un deuxième critère de différenciation doit donc être introduit pour les prendre en compte. Il concerne la justification de l'activité, de sa finalité et les modalités de son évaluation. En effet, l'évaluation de la légitimité (et de l'utilité sociale) du service ne va pas de soi. Elle est, au contraire, incertaine et conflictuelle. Deux conventions (répondant à la question « que vaut le service ? ») émergent et s'opposent.

Une première convention d'évaluation possible consiste à confier au marché la fixation des prix des services en considérant que ces services n'ont pas de légitimité autre que marchande. Si l'intervention publique peut éventuellement être nécessaire pour « outiller » le marché en rendant visible certains critères de qualités (par des agréments, des labels, des certifications, etc.), c'est cependant la rencontre offre / demande qui fixe un prix. La faiblesse de la valeur provient d'une demande peu importante ou d'un surplus d'offre, lié par exemple à la concurrence de l'auto-production. Mais elle s'explique également par la perception de l'activité, des objets techniques utilisés et des compétences nécessaires. Les entretiens réalisés auprès des particuliers employeurs ou des clients de structures prestataires soulignent le poids des représentations sociales (notamment liées au genre) qui pèsent sur l'évaluation du service (Devetter et *alii*, 2011).

Selon une deuxième convention, il appartient, au contraire, aux pouvoirs publics de déterminer la tarification de l'activité. Cette seconde convention tient à ce que certains services, en raison de leur utilité sociale reconnue, ont une valeur supérieure à celle que leur reconnaîtrait le libre jeu des forces du marché : les bénéficiaires directs du service ne sont pas les seuls à tirer un avantage de leur existence du fait notamment de nombreuses externalités positives (par exemple en termes de

cohésion sociale par intégration des personnes les plus fragiles). Ici, le service n'est pas considéré (par les acteurs) comme un bien uniquement privé, mais comme intégrant une dimension de bien collectif. L'acteur public établit un tarif en fonction de critères propres comme dans le cas de la tarification Sécurité Sociale des actes médicaux. Cette logique est celle que l'on retrouve dans le mécanisme de l'autorisation prévue par la loi 2002-2 de modernisation de l'action sociale. Les tarifs établis par les Conseils Généraux reposent sur une logique d'évaluation des coûts et de mesure des besoins des bénéficiaires et non sur le calcul d'un prix. Cette approche est particulièrement explicite dans le cadre de l'aide à domicile accordée aux familles en difficultés pour laquelle « le montant horaire des interventions des TISF³ et des AVS⁴ est identique car il s'agit de rémunérer forfaitairement un service adapté aux besoins de la famille et non de payer une personne en fonction de ses qualifications » (Chabannier, 2003). La valeur est liée à l'utilité sociale attribuée. La question centrale est donc celle de la légitimité sociale de la prestation.

3.3 Les quatre mondes des services à la personne

Le croisement de ces deux critères permet d'identifier quatre mondes possibles de production des services à la personne.

Tableau 2 : les mondes des services à la personne

	Évaluation par le marché	Évaluation par l'acteur public
Prestation codifiée	A Monde industriel	B Monde bureaucratique
Prestation idiosyncrasique	C Monde interpersonnel marchand	D Monde civique

Le « monde industriel » est constitué d'entreprises de taille importante qui commercialisent des gammes de prestations précisément définies. La segmentation des services proposés s'appuie sur une segmentation des emplois avec une division du travail forte et une hiérarchie plus étendue des qualifications et des salaires. Cette stratégie d'industrialisation s'observe aux États-Unis où des chaînes de ménage à domicile se sont développées. Certaines entreprises en France tentent de suivre également cette voie, à l'image, par exemple, de la société O2. Des tarifications variées peuvent être proposées en fonction de la demande qui est adressée aux différents « produits ». Ainsi le lavage de vitre pourra faire l'objet d'un prix bien plus important que celui d'une heure de ménage ou d'une heure de garde d'enfant.

Le « monde bureaucratique » diffère du précédent par le rôle des pouvoirs publics dans la fixation du prix des prestations assurées par des organismes à but non lucratif (publics ou associatifs). Dans le domaine de la santé c'est typiquement le modèle de l'hôpital public. Dans les services à la

³ Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale, niveau IV de la nomenclature de l'éducation nationale.

⁴ Auxiliaire de vie sociale, niveau V de la nomenclature de l'éducation nationale.

personne, certaines grandes associations ou des services d'action sociale de collectivités locales étendues se rapprochent de ce modèle, avec une segmentation administrée du travail. Le principe de l'autorisation impliquant une tarification par le Conseil Général va également dans ce sens. Si la prestation est non marchande, elle peut cependant faire l'objet d'une codification explicite qui distingue et classe les différentes activités et/ou types d'intervenant en fonction de leur complexité perçue (et construite). A partir de là peuvent apparaître des tensions quand la valeur sociale reconnue par les pouvoirs publics est insuffisante pour rémunérer un travail dont la valeur dépend de sa complexité (qui peut se construire dans les qualifications). Une illustration de ces tensions est la difficulté des prestataires à recruter - avec le tarif APA actuel - des salariés dont les compétences ont été reconnues par un diplôme (le DEAVS).

A l'inverse, dans le « monde interpersonnel marchand », le service comme le travail ne font pas l'objet d'une codification spécifique, la qualité n'est pas considérée comme évaluable, au moins *ex ante*. On peut rapprocher cette situation des biens d'expérience au sens de Tirole (1995). Il en va de même pour le travail fourni car il n'existe pas une nomenclature précise de professions et de qualifications. Parallèlement, la fixation du prix reste confiée au marché : c'est bien l'offre et la demande qui fixent les prix des prestations. Se constitue alors une forme de « marché des personnes » où le travailleur dans sa subjectivité est mis en marché. La situation pourrait se rapprocher d'un « marché-jugement » au sens de Karpik (2007) mais où la perception sociale dominante de la plupart des services à la personne demeure celle d'un travail sans qualité. La professionnalisation possible pour les métiers qualifiés étudiés par Karpik (avocats notamment) n'est ainsi pas envisageable pour la plupart des services à la personne.

Enfin, le « monde civique » se caractérise par un double obstacle à la constitution d'un marché. Du côté des prestations, l'absence de codification empêche une évaluation, y compris *ex post*, de la qualité des services. Il s'agit alors de « biens de confiance » au sens de Tirole qui nécessitent une intervention publique pour qu'un échange puisse avoir lieu. La définition du service et du travail à réaliser demeure imprécise et les compétences requises sont elles-mêmes peu délimitées et reconnues. Parallèlement, ce qui fait la valeur du service ne relève pas d'un marché mais d'une évaluation publique sur la base de l'utilité sociale qui lui est reconnue. Le rapport entre offre et demande n'intervient pas dans la fixation du prix.

3.4 D'un monde à l'autre : les évolutions différentes du clean et du care

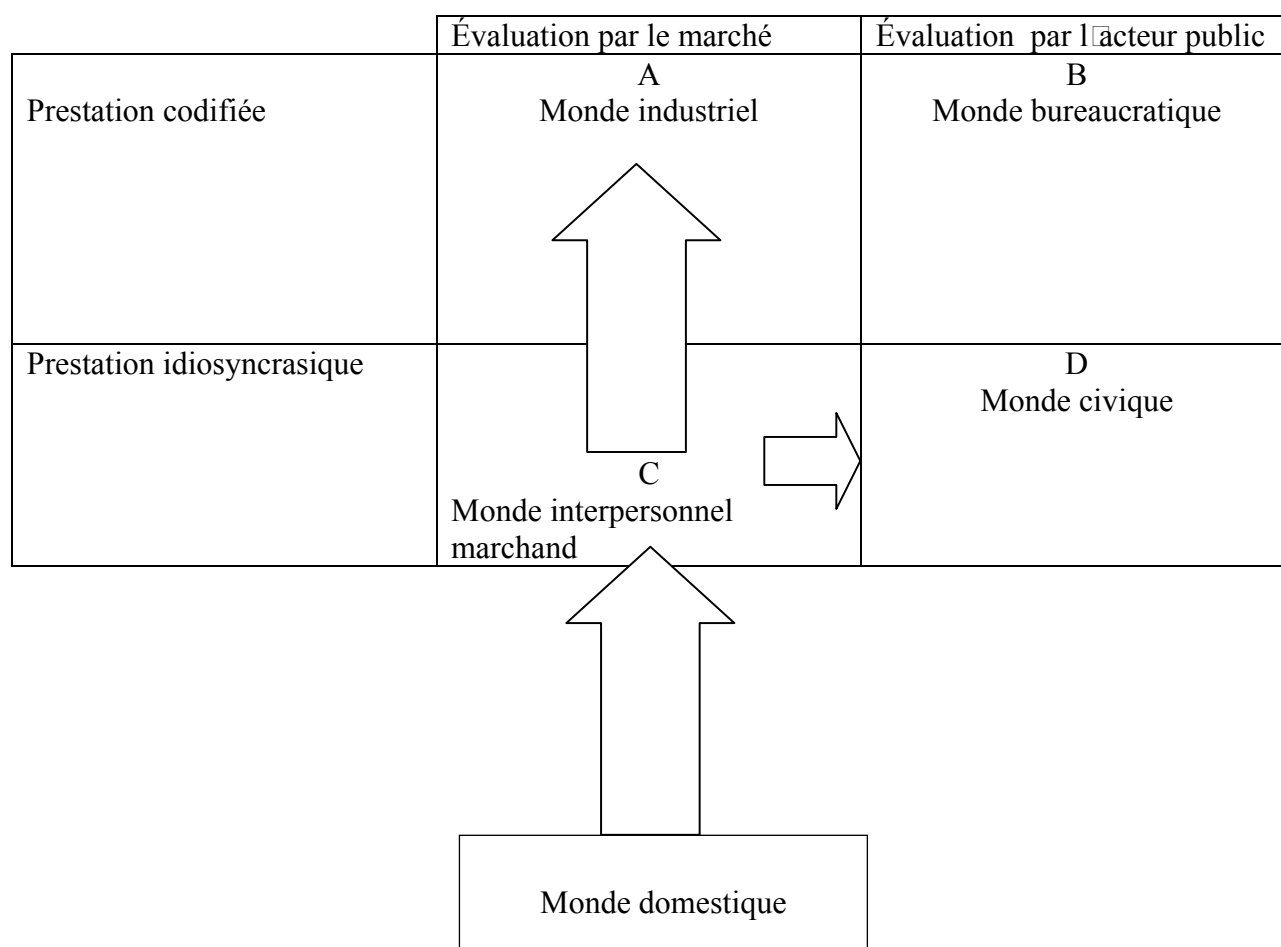
Cette typologie nous semble utile pour comprendre les trajectoires d'évolution différenciées qui ont été à l'œuvre dans le clean et dans le care et plus encore pour analyser les perspectives d'amélioration de la situation des salariés dans ces deux secteurs.

Dans le clean, il s'agit d'interventions avant tout techniques dont la dimension relationnelle est faible comme c'est typiquement le cas du ménage auprès des actifs. Ces prestations se caractérisent par une double incertitude qui génère une impossibilité de fixer une obligation de résultat ou une obligation de moyen :

- incertitude sur le résultat attendu (que signifie une maison propre ?). Les entretiens soulignent l'absence de critères d'évaluation ou même de définition fine du service qui est censé être produit.
- incertitude sur l'effort engagé et la qualité du travail mis en œuvre (qu'est-ce qui distingue un « bon » salarié d'un « mauvais » ? Comment mesurer la productivité ?).

Traditionnellement pour ce secteur ces incertitudes sont contournées par une très forte personnalisation de la relation en intégrant le travail dans la « maison », c'est le modèle domestique (cf schéma n°1). Les attentes de la part des employeurs comme des salariés sortent d'un cadre marchand contractuel pour entrer dans un cadre de réciprocité (soumission vs protection, la « fidélité » étant alors au centre de la relation). Mais cette forme de relation tend à disparaître pour de multiples raisons et notamment parce qu'elle était incompatible avec une société démocratique constituée de citoyens égaux (comme le souligne Tocqueville à travers sa comparaison entre la France et les États-Unis). C'est en ce sens que l'on peut dire que les services domestiques ont laissé la place à des « services à la personne », essentiellement dans un monde interpersonnel marchand. Pour autant le passage à une société démocratique se traduit par la non-reconnaissance des anciennes « qualités » (proximité, fidélité, etc.) sans que de nouvelles qualités n'émergent. Dans ce monde, il existe peu de possibilités d'amélioration de la « situation des salariés » parce qu'il y a concurrence par les prix et pas de gain de productivité possible. La fuite des salariés vers d'autres activités, que l'on a signalée précédemment, n'a que peu de conséquences pour des tâches qui restent « basiques » : le turn-over est assumé par les employeurs voire potentiellement encouragé pour faire face à l'épuisement et à la démotivation à l'image de ce qui a été observé dans la restauration rapide.

Schéma n°1 : les trajectoires d'évolution dans le clean



C'est, certes, développée l'introduction d'une légitimité autre que marchande à cette activité. Des arguments, comme la création d'emplois pour des personnes sans qualification, sont mobilisés pour construire une légitimité publique ou sociale et justifier le recours à des salariés pour effectuer le ménage chez des personnes non fragiles. De même les pouvoirs publics ont parfois tenté d'inscrire les services de confort dans une logique d'utilité sociale en mobilisant l'argument de l'égalité entre hommes et femmes, ces services devant alléger le poids des tâches domestiques et donc favoriser le travail féminin. On peut discuter et critiquer la pertinence de ces arguments (Devetter et Rousseau, 2011). Mais l'aspect le plus important est que cette légitimité n'est pas liée à l'activité elle-même (« faire le ménage » à l'inverse de « s'occuper d'une personne en perte d'autonomie ») mais uniquement aux transferts monétaires qu'elle permet (créer de l'emploi). Le financement public ne s'appuie ainsi pas sur l'utilité sociale de l'activité «clean» mais utilise celle-ci comme support à une forme de transferts sociaux. Enfin, nous pouvons remarquer que la considération d'une utilité sociale et plus seulement privée à ces prestations ne s'accompagne pas d'une prise en charge ou d'un encadrement de l'activité par les pouvoirs publics, qui ferait évoluer l'activité vers les mondes civiques ou bureaucratiques. L'intervention publique se limite à la seule solvabilisation de la demande, par des allègements fiscaux coûteux qui n'améliorent que très marginalement la situation des salariés.

L'autre évolution soutenue par certains acteurs (comme des OASP à but lucratif ou l'ANSP) repose

sur des tentatives d'industrialisation. Ce déplacement vers le monde industriel, en réduisant la prise en compte de la personnalité du demandeur pourrait permettre, selon ces acteurs, de créer et de rendre visibles des gains de productivité plus conséquents. L'usage des NTIC dans la gestion des plannings est l'exemple le plus fréquemment donné. D'autres scénarios plus avant-gardistes sont également parfois envisagés. Ainsi des évolutions techniques destinées à faire gagner du temps ne sont pas négligeables et de nombreux appareils ont été développés pour faciliter le nettoyage. Or, plusieurs témoignages de salariés soulignent le mauvais équipement des clients⁵ : aspirateurs anciens et en mauvais état, absence d'appareils spécifiques (nettoyeur vapeur, shampoineuse, etc.) manque de produits adaptés aux surfaces, concourraient à réduire la productivité des femmes de ménage au domicile des clients. Une augmentation de l'intensité capitalistique, à l'image de ce qu'on connaît le nettoyage industriel, devrait, comme dans la plupart des secteurs industriels et tertiaires où la dimension relationnelle n'est que partielle voire faible, accroître sensiblement la productivité. Ainsi, aux Etats-Unis des aspirateurs puissants et portables sur le dos ont pu être développés et sont utilisés par de nombreuses chaînes de ménage à domicile. Une division accrue du travail pourrait également permettre d'augmenter la productivité à travers la création d'équipes de nettoyage, par exemple. Outre l'amélioration de l'habileté quand certaines tâches sont répétées, la division du travail permettrait de rompre l'isolement dont souffrent souvent les salariées et donc d'améliorer la motivation au travail. Elle réduirait enfin le temps de travail au domicile et faciliterait en ce sens le choix des créneaux d'intervention. Ces scénarios très industrialistes s'inscrivent dans une logique de taylorisation de l'activité par une codification et une standardisation des tâches et des qualifications qui peut s'accompagner d'une visibilisation de standards de qualité par la création de certifications, la constitution d'enseignes. Ces transformations sont mises en œuvre par un nombre limité d'acteurs et leur généralisation demeure pour le moment très improbable. Enfin, si la hiérarchisation de prestations différenciées permet d'améliorer la situation des salariés effectuant les tâches techniques les plus qualifiées, elle cantonnerait la grande majorité des salariés dans la situation de nouveaux OS tertiaires.

Le maintien de l'essentiel de l'activité dans le monde interpersonnel marchand rend donc difficile une réelle revalorisation des activités du clean. Et ce d'autant plus que la reconnaissance de la valeur de cette activité se heurte à un rapport de domination dont la remise en cause semble peu probable. L'attraction de la domesticité et des logiques de « sales boulots » restent puissantes. Des mesures d'amélioration sont néanmoins envisageables pour atténuer les effets négatifs, pour les salariés, de la concurrence par les prix.

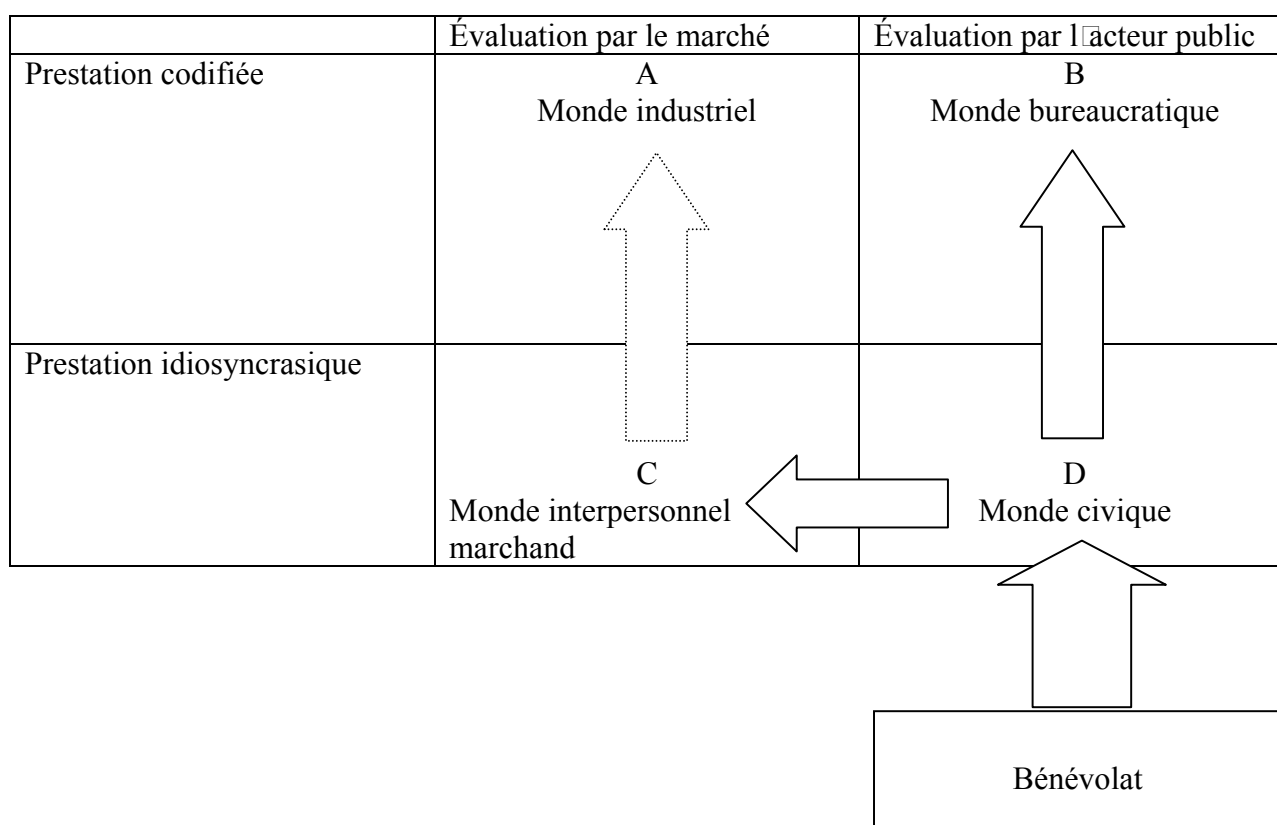
En premier lieu, il convient d'insister sur le rôle des OASP par rapport au gré à gré, qui peuvent mettre en place des politiques de gestion des ressources humaines, même si toutes ne visent pas à améliorer la situation des salariés (Mendez, 1998; Devetter et Rousseau, 2009a ; Croff, 2007). Pour autant, le développement de l'emploi prestataire, par le biais des OASP, apparaît comme une condition nécessaire (mais non suffisante) pour permettre d'envisager une amélioration réelle de la qualité des emplois. La création d'un collectif de travail, l'émergence d'une présence syndicale, l'ouverture de mobilités professionnelles vers d'autres emplois (et notamment ceux du care) ne sont, en effet, envisageables que dans le cadre des OASP (Dussuet, 2005). L'intermédiation permise par un employeur entre l'intervenante et les clients permet également de limiter les abus potentiels de

⁵ Ce qui apparaît conforme à la logique économique : pourquoi acheter des équipements coûteux dont l'utilisation est déjà naturellement réduite si se trouve encore limitée par l'externalisation des tâches.

certaines de ces derniers aux exigences élevées. Mais cette évolution au profit des OASP (et au dépend de l'emploi direct) ne peut s'imposer d'elle-même du fait de la concurrence par les prix. Elle nécessite une intervention publique spécifique à l'image des politiques publiques belges qui conditionnent les mesures de solvabilisation de la demande au recours à une structure prestataire (OASP).

En second lieu, il convient de prendre acte du faible capital humain nécessaire aux activités du clean et d'en tirer profit pour les transformer en porte d'entrée sur le marché du travail pour les salariées les plus éloignées de l'emploi. Cette stratégie (Cette et *alii*, 1998) nécessite d'intégrer ces activités aux processus d'insertion vers l'emploi (et non dans l'emploi car ces activités ne peuvent être des fins en soi). Il s'agirait alors, ce que font déjà certaines associations intermédiaires, de considérer ce secteur comme des activités « de passage » ou « de tremplin » vers d'autres secteurs. Pour que cette logique soit efficace il faudrait néanmoins que des formations vers d'autres activités soient accessibles et que les activités du clean ne constituent pas une impasse dans laquelle « on n'apprend rien ».

Schéma n°2: les trajectoires d'évolution dans le care



Les activités du care, qui comportent une part de soin et qui ont une dimension relationnelle marquée souvent auprès des personnes dépendantes, étaient, à l'origine, également extérieures aux mondes de production présentés en étant effectuées de façon essentiellement bénévole. Leur insertion dans la sphère économique s'est effectuée par le développement de ces prestations par des associations et par les collectivités locales hors marché relevant donc du « monde civique ». Mais cela s'est fait avec une faible identification des prestations et une reconnaissance limitée des

compétences mobilisées. Les qualifications demeurent informelles, dépendantes de la personnalité des acteurs, liées aux caractéristiques individuelles. Elles relèvent d'un ensemble complexe où la dimension relationnelle est omniprésente, depuis des « compétences personnelles » (relationnelles, savoir-être, etc.) jusqu'aux caractéristiques personnelles (être femme, mère, etc.). Nous avons montré précédemment comment les mauvaises conditions de travail et d'emploi qui se traduisent par une fuite des salariés les plus qualifiés créent un cercle vicieux qui empêche les OASP d'enrichir les services offerts et de se distinguer de l'emploi direct (gré à gré) .

Deux évolutions vers d'autres mondes sont possibles. La première, perceptible dans la politique actuelle de constitution d'un « secteur » des services à la personne, consiste à déplacer une part non négligeable du care dans le monde interpersonnel marchand, étape éventuelle d'une évolution vers le monde industriel de services à la dimension marchande accentuée (cette évolution possible est suggérée par exemple par l'IGAS qui propose d'orienter vers un système mandataire les intervenantes auprès des personnes faiblement et moyennement dépendantes, IGAS, 2010). La domination d'une légitimité marchande est peu favorable pour l'amélioration qualitative des prestations et la progression de la situation des salariés. En regroupant dans un même ensemble indifférencié les prestations de care avec celles du clean, qui pourraient être effectuées par les mêmes acteurs, elle risque d'entraîner toutes les prestations vers le bas, en termes de coûts et de valorisation.

Une autre évolution, davantage soutenue par les politiques précédentes en 2001-2002 (création de l'APA attribuée sur une classification des besoins via la grille GIR, loi 2002-2 de modernisation de l'action sociale instaurant le mécanisme de l'autorisation, nouvelle convention collective organisant trois niveaux de qualifications et enfin création du DEAVS) et par certaines associations importantes, consiste en un passage du monde civique vers le monde bureaucratique (à nouveau, le récent rapport sur la tarification de l'aide à domicile de l'IGAS illustre cette évolution possible mais cette fois pour les personnes les plus dépendantes, IGAS, 2010). Il s'agit ici d'une forme de rationalisation industrielle non marchande de l'activité par le développement d'acteurs associatifs ou publics puissants et plus structurés s'intégrant dans le secteur social, qui peut sembler plus favorable pour améliorer des prestations et les qualifications de ceux qui les fournissent - davantage reconnues car mieux identifiées. Une des difficultés réside dans le caractère intrinsèquement peu codifiable de nombreuses dimensions des activités du care. Surtout, l'augmentation de la division du travail et de la codification des tâches risquent d'être préjudiciable à la dimension importante interpersonnelle et relationnelle de ces prestations.

A l'inverse, on peut penser qu'une solution pour améliorer le sort de la majorité des salariés passerait plus par une rationalisation professionnelle - opposée à la rationalisation industrielle (Gadrey 1994) - de l'activité au sein du monde civique, qui valoriserait pleinement les dimensions relationnelles du care. Il s'agit d'une personnalisation professionnelle de prestations prises en charge par le service public et/ou associatif, limitant les effets négatifs d'une forte concurrence par les prix avec le maintien de l'évaluation interpersonnelle de la qualité. Améliorer les conditions de travail et d'emploi des salariés implique donc la pleine reconnaissance des compétences spécifiques de l'offreur. En effet, la valorisation des activités du care passe, en premier lieu, par la reconnaissance de sa spécificité et notamment, au-delà de la part de soin qui est reconnue, de la dimension relationnelle, de l'écoute portée à autrui qui ne sauraient se réduire à du temps

improductif, même si « rien ou presque rien » n'est fait dans l'entretien et la gestion du lieu de vie. Ces dimensions, à la fois relationnelles et de soin, devraient aussi, par contre coup, amener à renforcer l'importance de la formation initiale et de la formation continue. L'attractivité des activités du care et la qualité du service sont ainsi liées : la complexité du travail relationnel nécessite des compétences spécifiques que les salariés les plus fragiles ne peuvent directement mettre en œuvre, ce que les responsables d'OASP résument souvent par le fait que « des personnes fragiles ne peuvent s'occuper d'autres personnes fragiles ».

Comme pour les activités liées au clean, cette valorisation ne peut véritablement prendre de sens que si elle passe par le biais des OASP. Certes, une partie des besoins peut être couverte par l'autoproduction familiale et l'est de fait, comme le rappelle le rapport du CERC (2008, p. 82)⁶. Néanmoins, la part de soin peut difficilement être auto-produite. C'est également le cas pour une partie de la dimension relationnelle. L'écoute et l'échange avec la personne âgée dépendante ne sont sans doute pas de même nature et ne répondent pas au même besoin lorsqu'elles s'instaurent avec un membre de la famille ou avec un tiers professionnel. Le gré à gré (l'emploi direct), comporte en termes de qualité de la prestation, des biais identiques à ceux de l'autoproduction. Par ailleurs, si la formation apparaît comme un élément essentiel à la fois du service rendu et de l'attractivité des emplois, elle est relativement limitée dans l'emploi direct, malgré les obligations des particuliers-employeurs - obligations par ailleurs peu contraignantes au regard de ce que connaissent les employeurs d'autres secteurs.

Une difficulté substantielle réside dans le coût supplémentaire qu'engendre la reconnaissance d'une formation et d'une qualification plus élevées. La nécessité d'une tarification supérieure par les pouvoirs publics avec une prise en charge plus importante pour les publics non solvables implique de renforcer la légitimité publique et sociale de cette activité. Celle-ci ne peut être effective qu'à la condition de distinguer radicalement les spécificités du care des prestations de clean, de différencier nettement les représentations sociales de ces deux activités, à l'exact opposé des politiques de regroupement dans les services à la personne à l'œuvre actuellement.

Ainsi, spécifier les mondes de production auxquels se rattachent les activités du care, d'un côté, et celles du clean de l'autre, permet de nuancer le regard englobant et uniforme qui est souvent porté sur les services à la personne, notamment par les politiques publiques en France. Cela permet également de relativiser l'argumentaire selon lequel l'amélioration des conditions de travail et d'emploi passera par le renforcement de la concurrence, ce que mettent en avant certains régulateurs. En la matière, le marché ne permet pas de corriger les déséquilibres (Purse, 2004 ; Leigh, 1989). Et ce sont les limites d'une vision industrialisante du secteur qui sont également pointées.

Bibliographie

ANSP 2010 Tableau de Bord, Observatoire de l'emploi et des activités dans Services à la Personne,

⁶ 75% des personnes qui bénéficient de l'APA sont, en effet, aidées par des proches pour des tâches ménagères ou encore pour l'habillage ou la toilette, ce qui représente deux fois plus de temps que les interventions professionnelles.

http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/Public/P/ANSP/L%27observatoire/20100323_Observatoire.pdf

Anker, R. 2003. Measuring Decent Work with Statistical Indicators, *International Labour Review*, v. 142, iss. 2, 147-77.

Boltanski L. et Thévenot L., 1991. De la Justification. Les économies de la grandeur, NRF, Gallimard, Paris.

Caroli, E. et Gautié, J. 2009. (sous la direction de) *Bas salaires et qualité de l'emploi : l'exception française?*, Editions Rue d'Ulm, Collection du CEPREMAP.

Causse, L. Fournier, C. et Labruyère, C. 1998. *Les aides à domicile. Des emplois en plein remue-ménage*, Syros, Paris.

CERC (2008), Les services à la personne. Rapport, n°8.

Cette, G., Héritier, P. Taddei, D. et Théry, D. 1998. *Emplois de proximité*, Rapport du Conseil d'Analyse Économique, La Documentation Française.

Chabannier, C. 2003 L'aide au Foyer : un soutien matériel et éducatif aux familles, *L'essentiel*, n°14, juin.

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

Debonneuil, M. 2008. *Les services à la personne : bilan et perspectives*, document d'orientation, septembre.

Devetter François-Xavier, Jany-Catrice Florence (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, n°2. pp. 75-102.

Devetter FX, et Lefebvre M. et Puech I. 2011 'Employer une femme de ménage à domicile. Pratiques et représentations sociales', *Document de Travail du CEE*, janvier 2011.

Devetter F.-X., Rousseau S. 2007 L'émergence d'entreprises à but lucratif sur le marché du ménage à domicile permet-elle la professionnalisation des salariées ?, *Économies et Sociétés*, (série AB Socioéconomie du travail), n°29, 12/2007.

Devetter, F.X. et Rousseau, S. 2009a. Comment concilier service relationnel et marges réduites ?, le cas du secteur du ménage à domicile, *Gestion 2000*, n°2, février, , 193-208.

Devetter, F.X. et Rousseau, S. 2009b. What is the impact of industrialization on paid domestic work? The case of France, *European Journal of Industrial Relations*, v. 15, no. 3, 297-316

Devetter, F.X. et Rousseau, S. 2011 Du Balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité, éditions Raisons d'Agir. Paris.

Dussuet, A. 2005. *Travaux de Femmes, enquête sur les services à domicile*, L'Harmattan, Paris.

England, P. et alii. 2002. The wage of virtue : relative pay of care work, *Social Problems*, 49, 455-73

Flipo, A. 1998. La demande de services de proximité : une mise en perspective », annexe C in *Emplois de proximité*,

Flipo, A. Fougère, D. et Olier, L. 2007. Is the household demand for in-home services sensitive to tax reductions ? The French case, *Journal of Public Economics*, (91), 365-85.

Fourcade, B. et Outreau, M. 2004. Rationalisation ou professionnalisation des emplois non qualifiés ?, *Les notes du Livre*, n°391, Toulouse.

Gadrey, J. 1994. La modernisation des services professionnels. Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? *Revue française de sociologie* Numéro 35-2, 163-195.

- Gadrey, J. 2003. *Socioéconomie des Services*, coll. Repères, Paris: La Découverte.
- Gadrey, N. Jany-Catrice, F. et Pernod-Lemattre, M. 2004. En 2002, près des deux tiers des non qualifiés sont des employés, *Premières Informations et Premières Synthèses*, DARES, n°49-1, Décembre.
- Gomel, B. 2004. L'emploi salarié dans le travail des associations : un dilemme entre la qualité de l'emploi et la réponse aux besoins ? , Convention CEE-DIES pour le programme "Economie sociale et solidaire en région", Rapport de synthèse "Système d'emploi", janvier.
- Gorz, A. 1991. *Métamorphoses du travail, quête du sens*, Critique de la raison économique, coll. Débats, Ed. Galilée.
- Gualbert, B. 2008. La question des ressources humaines toujours plus cruciale pour les entreprises de services à la personne, *Les Cahiers du Crocis*, n°29.
- Gualbert, B. 2009. Malgré les premiers effets de la crise, les chefs d'entreprises de services à la personne restent optimistes, *Les Cahiers du Crocis*, n°33.
- Harley B. Allen, B. et Sargent, L. 2007. High Performance Work Systems and Employee Experience of Work in the Service Sector: The Case of Aged Care, *British Journal of Industrial Relations*, v. 45, iss. 3, 607-33.
- IGAS, 2010. *Mission relative aux questions de tarification et de solvabilisation des services d'aide à domicile en direction des publics fragiles*, La Documentation Française, octobre 2010.
- Jany-Catrice, F. 2010. L'aide à domicile aux personnes âgées : silence, on ferme !, *Le Monde.fr*, 25 février.
- Jany-Catrice F., Bailly F, Devetter FX, Horn F., Léné A. et Ribault Th. 2010. "Réguler les services à la personne en Haute-Normandie. Des logiques départementales contrastées", Rapport pour la DIRECCTE.
- Karpik L. 2007. *L'économie des singularités*, Gallimard, Paris.
- 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, T. and Legendre F. (dir.), *Emploi et politiques sociales. Trajectoires d'emploi et rémunérations*, Tome 2, 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 ». Document de travail n°4, CLERSÉ, Université de Lille-1.
- Leigh, J. P. 1989. Compensating Wages for Job-Related Death: The Opposing Arguments, *Journal of Economic Issues*, v. 23, iss. 3, 823-42.
- Marbot, C. 2009. Le recours aux services à domicile et ses déterminants en France. Une analyse au coeur du ménage, *Travail, genre et sociétés*, n°22, 31-52.
- Mendez, J. B. 1998. Of Mops and Maids : Contradictions and Continuities in Bureaucratized Domestic Work, *Social Problems*, vol. 45 n°1, 114-135.
- Molinier, P. 2009. Des féministes et de leurs femmes de ménage : entre réciprocité du *care* et souhait de dépersonnalisation. *Multitudes*, n° 37-38 2009/2-3
- Ould Younes, S. 2010. Les services à la personne : une croissance vive en 2007, atténuée en 2008, *Dares Analyses*, avril 2010, n°20.
- Purse, K. 2004. Work-Related Fatality Risks and Neoclassical Compensating Wage Differentials, *Cambridge Journal of Economics*, v. 28, iss. 4, 597-617.
- Ramsay, H. Scholarios, D. et Harley, B. 2000. Employees and High-Performance Work Systems: Testing Inside the Black Box, *British Journal of Industrial Relations*, v. 38, iss. 4, 501-31.

- Salais, R. 1989. L'analyse économique des conventions du travail, *Revue Economique* volume 40, numéro 2, mars.
- Salais, R. et Storper, M. 1993 *Les mondes de production*, Editions de l'EHESS.
- Simonazzi, A. 2009. Care Regimes and National Employment Models, *Cambridge Journal of Economics*, v. 33, iss. 2, 211-32.
- Solow R. 2009. Préface, in Caroli, E. et Gautié, J. (sous la dir.), 2009, Bas salaires et qualité de l'emploi : l'exception française ? Paris : Ed. ENS rue d'Ulm.
- Tirole J. 1995. *Théorie de l'organisation industrielle* tome 2, Economica, Paris.