

Quelle qualité de l'emploi dans l'économie sociale et solidaire ?

Julien Maisonnasse, Katia Melnik, Francesca Petrella, Nadine Richez-Battesti

▶ **To cite this version:**

Julien Maisonnasse, Katia Melnik, Francesca Petrella, Nadine Richez-Battesti. Quelle qualité de l'emploi dans l'économie sociale et solidaire ? : Une perspective plurielle. [Rapport de recherche] Laboratoire d'économie et sociologie du travail (LEST); Aix-Marseille Université (AMU). 2010, pp.254. halshs-02960049

HAL Id: halshs-02960049
https://shs.hal.science/halshs-02960049

Submitted on 7 Oct 2020

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

LABORATOIRE D'ECONOMIE ET DE SOCIOLOGIE DU TRAVAIL

UMR 6123 - 35 Avenue Jules Ferry 13626 Aix-en-Provence Cedex 01
Tel. 33-4-42-37-85-00 Fax : 33-4-42-26-79-37 Site internet : www.lest.cnrs.fr

QUELLE QUALITE DE L'EMPLOI DANS L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE ?

UNE PERSPECTIVE PLURIELLE

JULIEN MAISONNASSE, KATIA MELNIK,
FRANCESCA PETRELLA ET NADINE RICHEZ-BATTESTI

LEST-CNRS et Université de la Méditerranée

DECEMBRE 2010

RAPPORT DE RECHERCHE POUR LA REGION PACA,
LA CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS
ET L'INSTITUT RECHERCHE DE LA CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS

Remerciements

Les auteurs remercient la Région PACA, la Caisse des Dépôts et Consignations, et l'Institut Recherche de la Caisse des dépôts et Consignations qui, par leur financement, ont rendu cette recherche possible. Ils remercient plus particulièrement Patrick Lacoste et Anthony Dillman, d'une part et Dominique Picard et Isabelle Laudier, d'autre part, pour leur accompagnement.

Ils remercient aussi le LEST, et plus particulièrement Laurence Massé et Robert Baron, pour le suivi et l'encadrement permanent du contrat de recherche dans son volet administratif.

Ce travail doit beaucoup au suivi bienveillant et éclairé de l'ensemble des membres du Conseil Scientifique de l'Observatoire de la CRESS PACA et tout particulièrement de son Président François Rousseau et de son chargé de mission Thomas Guérin.

Il a aussi bénéficié des échanges fructueux au sein de son comité de Pilotage en PACA et notamment avec Yves-Michel Nalbandian (Act Méditerranée), Anne-Sophie Dumortier (Observatoire Régional des Métiers) et Laurent d'Hauteserre (CRESS PACA).

Quant aux données quantitatives, une partie d'entre elles ont été fournies par la CRESS PACA. Les auteurs remercient le réseau Quetelet et l'Institut National des Études Démographiques pour la fourniture des données. Ils remercient également le Centre d'Études de l'Emploi (CEE) où Katia Melnik est chercheur associé, et tout particulièrement Richard Duhautois, chercheur au CEE. Le Pôle Service à la Personne a largement contribué à l'obtention des données qualitatives sur le secteur des services à la Personne, tandis que le travail de Sophie Armand a éclairé plus spécifiquement la question du dialogue social sur ce secteur. Que les différentes personnes qui ont facilité l'accès à ces données soient ici remerciées. De plus, nous remercions vivement les vingt-huit organismes agréés services à la personne en PACA qui ont accepté de nous recevoir dans le cadre de notre enquête qualitative.

Enfin, merci à tous ceux et celles qui, à l'occasion de séminaires, de journées d'études ou de colloques, ont contribué à discuter ce travail.

Il est bien évident que toutes les imperfections restent de la responsabilité de auteurs tant sur la forme que sur le fond.

Sommaire

Remerciements **2**

Sommaire **3**

INTRODUCTION **5**

CHAPITRE I. LA QUALITÉ DE L'EMPLOI AU SEIN DE L'ESS : SYNTHÈSE ET ENJEUX **6**

1. La qualité de l'emploi : des indicateurs multiples pour une définition multi dimensionnelle **6**

2. Les principaux résultats sur la qualité de l'emploi en France : un faisceau d'indices **10**

3. Que retenir de ces différentes analyses complémentaires ? **16**

Conclusion et préconisations **22**

Bibliographie **24**

CHAPITRE II. QUELLE QUALITÉ DE L'EMPLOI AU SEIN DE L'ESS ? PREMIERS RÉSULTATS SUR DONNÉES FRANÇAISES **26**

Introduction **26**

1. Revue de littérature sur la qualité de l'emploi dans les OESS : le choix d'une approche objective privilégiant les indicateurs de Laeken **26**

2. Les salaires dans les OESS : approche comparative sur données françaises **37**

3. Mesurer la qualité de l'emploi par un faisceau d'indicateurs : la construction d'un indicateur synthétique **48**

Conclusion et perspectives **71**

Bibliographie **73**

Liste des Tableaux et Figures du chapitre 2 ..... **76**

Annexes **78**

CHAPITRE III. LES PRATIQUES DE MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES DANS LES ORGANISATIONS LUCRATIVES ET NON-LUCRATIVES : QUEL EFFET SUR LA SATISFACTION AU TRAVAIL? **80**

Introduction **80**

1. Données et méthodologie **81**

2. Résultats et discussion 86

Conclusion 90

Bibliographie 92

Liste des tableaux du chapitre 3 95

Annexes 96

CHAPITRE IV. LES DYNAMIQUES ET LA QUALITÉ DE L'EMPLOI DANS L'ESS : UNE APPROCHE SECTORIELLE ET RÉGIONALE 98

Introduction 98

1. Données et méthodologie 99

2. Les dynamiques de l'emploi dans l'ESS et le secteur privé hors ESS : résultats 103

3. Les dynamiques et la qualité de l'emploi en France et en région PACA : résultats par secteur d'activité 106

Conclusion 181

Bibliographie 187

Liste des tableaux et figures du chapitre 4 188

CHAPITRE V. LA QUALITÉ DE L'EMPLOI DANS LES ORGANISMES AGRÉÉS SERVICES À LA PERSONNE EN PACA 195

Introduction 195

1. Le secteur des services à la personne : délimitation et caractéristiques 196

2. Les résultats de l'enquête 201

3. Difficultés et enjeux des organisations 213

Conclusion 219

Bibliographie 220

Liste des tableaux du chapitre 5 222

Annexe : Questionnaire sur la qualité de l'emploi 223

Table des matières 248

Introduction

Depuis la fin des années 1990, la qualité de l'emploi fait partie des préoccupations des institutions internationales aussi bien au niveau européen (Union européenne), qu'au niveau mondial (l'Organisation des Nations Unies et le Bureau International du Travail). Bien qu'avec le changement de contexte économique la priorité soit celle d'un accroissement quantitatif de l'emploi, la qualité de l'emploi reste toujours l'objet d'attention pour les institutions internationales et les recherches scientifiques. Des travaux comparatifs ont fourni des éléments de comparaison entre pays sur la base des indicateurs de Laeken définis par la Commission européenne en 2001 ou d'autres indicateurs originaux. Mais peu de travaux académiques abordent la qualité de l'emploi dans une perspective sectorielle, qu'elle soit comparative ou pas. Et peu de travaux s'intéressent plus particulièrement à la qualité de l'emploi dans les OESS.

La recherche que nous présentons ici sur la qualité de l'emploi au sein de l'économie sociale et solidaire en PACA (ESSQUAL) vient donc compléter ces travaux afin d'améliorer les connaissances de la qualité de l'emploi dans les OESS.

Ce rapport est structuré comme suit. Le *premier chapitre* présente une synthèse de la démarche entreprise dans le cadre de la recherche ESSQUAL, les principaux résultats ainsi que les conclusions et préconisations qui en découlent pour les organisations de l'économie sociale et solidaire (OESS) et pour les politiques publiques. Le *deuxième chapitre* présente une analyse comparative de la qualité de l'emploi en France. Ce chapitre commence par une revue de la littérature économique internationale consacrée à la qualité de l'emploi afin d'identifier les principales variables utilisées en vue de mesurer la qualité de l'emploi. Ce chapitre présente ensuite une étude sur les déterminants des salaires dans les OESS, en comparaison avec le secteur public et privé, dans la mesure où le niveau de rémunération ressort dans la littérature comme un élément central de la qualité de l'emploi. Mais cet indicateur ne suffit pas pour aborder les multiples facettes de la qualité de l'emploi. C'est pourquoi ce deuxième chapitre propose la construction d'un indice composite de la qualité de l'emploi, à partir des dimensions de la qualité de l'emploi adoptées par le Sommet européen de Laeken en 2001. Le *troisième chapitre* approfondit la question de la satisfaction au travail à partir de l'analyse de l'impact de la « qualité du management » sur la satisfaction globale au travail. Le *quatrième chapitre* présente une analyse de la qualité de l'emploi à partir de données dynamiques sur la création d'emplois et sur d'autres indicateurs qui viennent compléter l'analyse de la qualité de l'emploi en mettant en perspective la région Paca avec le niveau national et avec les autres régions. Le *cinquième chapitre* présente les résultats d'une enquête qualitative que nous avons réalisée sur les services à la personne dans la Région PACA. Ce secteur apparaît comme emblématique des transformations des politiques sociales en cours et est souvent mis en exergue pour la faible qualité des emplois d'une part mais aussi pour les efforts de professionnalisation qui sont déployés par de nombreux acteurs dans ce champ, d'autre part.

Ce rapport est le fruit d'un travail d'équipe co-dirigé par Nadine Richez-Battesti et Francesca Petrella, toutes deux Maîtres de conférences à l'Université de la Méditerranée et chercheurs au LEST. L'état de l'art et l'analyse des données quantitatives à partir de différentes bases de données ont été effectués par Katia Melnik, post-doctorante au LEST et chercheur associé au CEE. L'analyse qualitative sur les services à la personne a, quant à elle, été réalisée par Julien Maisonnasse, doctorant au LEST, tandis que le travail plus spécifique sur le dialogue social dans ces services a été réalisé par Sophie Armand, diplômée du Master Economie sociale de l'Université de la Méditerranée en 2009.

Chapitre I. La qualité de l'emploi au sein de l'ESS : synthèse et enjeux

1. La qualité de l'emploi : des indicateurs multiples pour une définition multi dimensionnelle

Si on a généralement une idée intuitive de ce que serait un emploi de qualité, définir et mesurer la qualité d'emploi est une question délicate dans la mesure où la qualité de l'emploi se caractérise par de multiples dimensions qu'il convient de prendre en compte.

1.1. La qualité de l'emploi au niveau international

Les institutions internationales proposent leur propre définition de la qualité de l'emploi et utilisent leur propre liste d'indicateurs afin de mener des comparaisons internationales de la qualité de l'emploi. Le Bureau International du Travail (BIT) a introduit en 1999 le concept de travail décent. Le terme « décent » faisant référence à « acceptable » ou « adéquat », le concept a été défini par le Directeur Général du BIT de l'époque comme "*la possibilité pour les femmes et les hommes d'obtenir un travail décent et productif dans des conditions de liberté, équité, sécurité et dignité humaine*" (Anker et al., 2002). Le BIT prend en compte des pays hétérogènes puisqu'il s'adresse aux pays développés et en voie de développement, ce qui peut contraindre les indicateurs. Dans un travail pour le compte du BIT, Anker et al (2002) distinguent plusieurs groupes d'indicateurs :

- les « possibilités d'emploi » (taux d'emploi, chômage...),
- le travail inacceptable (emploi des enfants), les rémunérations adéquates (travailleurs pauvres...),
- les horaires décents (temps partiels involontaires...),
- la stabilité et sécurité du travail,
- l'absence de discrimination (notamment par genre),
- la sécurité et l'environnement au travail (inspection du travail et assurances),
- la protection sociale,
- l'équilibre entre la vie professionnelle et familiale,
- le dialogue social et relations au travail (couverture des conventions collectives, grèves, densité syndicale),
- le contexte macro-économique et social (taux de pauvreté, inflation, éducation etc).

Au niveau européen, comme le notent Davoine et Erhel (2007), l'objectif de « qualité de l'emploi » a été formulé d'abord en 2000 à la suite des sommets européens de Nice et de Lisbonne, puis une liste d'indicateurs a été adoptée dans le prolongement du sommet de Laeken en 2001. Même si, depuis le début des années 2000, la qualité de l'emploi est passée au second plan au profit des objectifs de plein emploi, de productivité et de la cohésion sociale, elle reste présente dans la stratégie européenne (Davoine, 2006). La stratégie européenne vise en effet une amélioration à la fois quantitative et qualitative de l'emploi en Europe. Ainsi, les indicateurs dits « de Laeken » constituent une base de comparaison

internationale de la qualité de l'emploi en Europe. Ces indicateurs prennent en compte une dizaine de dimensions plus au moins largement définies (Commission Européenne, 2003) :

- qualité intrinsèque de l'emploi (en termes de statut, de satisfaction, de rémunération);
- éducation, formation et développement de carrière (formation professionnelle, qualifications);
- égalité des sexes (les écarts des salaires homme-femme, ségrégation selon les professions);
- santé et sécurité au travail (accidents, pénibilité et intensité du travail);
- flexibilité et sécurité (la part des CDD et temps partiels volontaires et involontaires);
- insertion et accès au marché du travail (transition du chômage vers l'emploi);
- organisation du travail et conciliation vie familiale et vie professionnelle;
- dialogue social et participation des travailleurs (conventions collectives, participation syndicale, représentation de personnels);
- diversité et non discrimination (emploi des seniors, handicapés, immigrés);
- performances globales du travail (par exemple le PIB par heure travaillée).

1.2. La qualité de l'emploi au sein de l'économie sociale et solidaire : mesures et enjeux

Partant de ces préoccupations plus générales en faveur de la qualité d'emploi au niveau international, la recherche ESSQUAL a pour but d'analyser la qualité de l'emploi dans les organisations de l'économie sociale et solidaire (OESS). Dans le contexte actuel de crise économique et financière, on assiste, en effet, à un regain d'intérêt pour les organisations de l'Economie sociale et solidaire de par leur gouvernance démocratique et l'absence d'appropriation individuelle du profit. Composées d'associations, de coopératives, de mutuelles et de fondations, elles sont aujourd'hui reconnues comme des organisations économiques à part entière. Dans le même temps, l'emploi revient au cœur des préoccupations. Si aujourd'hui la question se pose de façon cruciale en termes de sauvegarde et de pérennisation des emplois existants, l'enjeu, en réalité, est double. Il concerne la création et la qualité des emplois. Le risque est en effet de créer des emplois à tout prix, précaires et mal rémunérés renforçant une nouvelle catégorie de travailleurs, les travailleurs pauvres. Dans cette perspective, l'ESS joue un rôle important non seulement dans la dynamique de création d'emplois et d'insertion socioprofessionnelle, mais aussi par sa capacité d'innovation sociale pour faire face à la crise. L'ESS représente désormais un acteur économique majeur et dynamique, qui compte pour environ 10% de l'emploi total en France et en PACA (Gaudron (2009) pour la France). Cependant ces données masquent l'importance de l'emploi atypique, particulièrement important en milieu associatif, qui ramène ce pourcentage entre 6 et 8 % lorsque l'on prend en compte l'emploi salarié à taux plein.

En 2008, près d'un salarié sur dix était employé dans ces organisations, avec au total 2,3 millions de salariés pour 215 000 établissements employeurs[1]. L'emploi au sein des OESS ne cesse de croître, avec un taux moyen entre 2006 et 2008 de 2,3% d'emplois équivalent temps plein, taux supérieur au reste de l'économie française. Au sein de l'ESS, le secteur associatif est le principal employeur avec plus des trois-quarts des salariés soit (78,2%)[2]. Cette surdétermination de l'emploi au sein de l'ESS par les associations n'est pas neutre d'un point de vue analytique. Elle sur-valorise en effet le questionnement sur la structuration de la fonction employeur. Selon les données de l'INSEE, entre 2006 et 2008, plus de 104 000 postes supplémentaires ont été créés au sein de l'ESS, la majorité dans les associations (notamment dans les secteurs de l'éducation, de la santé et de l'action sociale) et dans des proportions moindres dans les coopératives (notamment dans l'industrie agroalimentaire et les services aux entreprises). La création d'emplois est due, en partie et à l'exception des mutuelles, au développement du nombre d'établissements dans ces secteurs. Ainsi, l'évolution du nombre d'établissements employeurs entre 2006 et 2008 était de 5,3%, 2,2% et 10,2% respectivement pour les coopératives, les associations et les fondations. Seules les mutuelles ont connu durant cette période une réduction du nombre d'établissements (-1,6%) et du nombre d'emplois en équivalent temps plein (-0,6%), due notamment à un mouvement de concentration et à une série de restructurations liées aux mutations profondes du secteur du fait de la mise en concurrence et de la transposition des directives européennes sur les assurances. Cependant le nombre d'effectifs salariés dans les mutuelles a augmenté (+1,2% entre 2006 et 2008). Pour l'ensemble de l'ESS, le nombre d'établissement employeurs a augmenté entre 2006 et 2008 de 2,4%, tandis que l'effectif salarié s'est accru de 2,4% et l'emploi en équivalent temps plein a connu une croissance de 2,3%.

Le dynamisme de la création des emplois dans les organisations de l'économie sociale conduit naturellement à s'interroger sur sa dimension qualitative. Tout d'abord une question générale qui se pose est celle d'un éventuel arbitrage entre la quantité et la qualité des emplois créés. Cette question a été soulevée entre autres dans les années 1990 - début 2000 notamment en Grande Bretagne, où la création d'emplois s'est accompagnée d'un affaiblissement du pouvoir syndical, le développement des formes d'emplois « non standard » et une intensification du travail (Davoine et Erhel, 2007). La création d'emplois n'est pas une panacée, surtout si elle s'accompagne d'une précarisation des travailleurs, ou encore de l'émergence des travailleurs pauvres. Mais d'autres questions, plus caractéristiques du champ de l'économie sociale, ont été soulevées notamment par Bernard Gomel (2004) sur l'exemple des services à la personne. Il s'agit ici du dilemme qui peut apparaître entre la qualité de l'emploi et la réponse aux besoins des usagers : l'objectif de créations d'emplois à grande échelle n'est-il pas contradictoire de celui de professionnalisation du secteur et de ses employés ? L'objectif d'insertion sociale des moins qualifiés, souvent attribué par les pouvoirs publics aux organisations de l'ESS, n'est-il pas en contradiction avec l'objectif d'amélioration de la qualité du service ? Enfin, la volonté de rendre certains services accessibles à tous, ne va-t-elle pas à l'encontre de l'idée de garantir les salaires décents pour les moins qualifiés ? Ces injonctions, à première vue paradoxales, révèlent l'importance d'aborder la qualité de l'emploi dans sa globalité, en tenant compte de la qualité des services fournis ainsi que des missions d'intérêt général qui sont souvent imparties aux OESS. Qualité du service, insertion socioprofessionnelle, participation au

[1] Ces chiffres sont basés sur les données de l'Insee, Clap 2008 : Traitement: Observatoire régional ESS-CRESS Paca (voir CN-CRESS, 2010). Mais les données sur la croissance du nombre d'établissements employeurs doivent être interprétées avec une certaine précaution.

[2] Ainsi que le souligne Bazin et Malet (2009), le secteur associatif aurait gagné près de 255 000 emplois entre 2000 et 2007.

développement des territoires et plus globalement, poursuite de l'intérêt général, font partie des éléments d'analyse de ce que l'on pourrait appeler dès lors la « qualité de l'emploi » dans l'ESS par contraste avec l'analyse de la « qualité des emplois ».

Cependant, les OESS sont les premières à mettre en évidence que les contraintes liées à l'incertitude et à la restriction des financements publics, la gestion par des bénévoles, caractérisée parfois d'amateurisme, l'insertion professionnelle de personnes peu qualifiées ou en difficultés sociales ou les secteurs d'activité à faibles niveaux de qualification (comme certains services à domicile), viennent limiter leur capacité à proposer des conditions de travail et des contrats de qualité. Salaires peu élevés, faibles niveaux de qualifications, CDD, temps partiels et dépendance aux contrats aidés semblent fréquents au sein des OESS. On note souvent une part importante des temps partiels ou des emplois occasionnels en particulier au sein du secteur associatif.

La recherche que nous avons menée permet d'analyser ces chiffres en profondeur, de les mettre en perspective par rapport au reste de l'économie, d'examiner les différences selon les secteurs d'activité et, ainsi, d'affiner la connaissance de la qualité des emplois dans l'ESS.

1.3. La recherche ESSQUAL : choix méthodologiques et outillage de la recherche

Nous avons choisi de partir des différentes bases de données existantes concernant l'emploi en France et, à partir de l'identification des données disponibles, de mener des analyses séparées selon les sources mobilisées afin d'apporter différents éclairages sur la qualité de l'emploi dans l'ESS dans une perspective comparative. Nous avons ainsi opté pour la réalisation d'approches complémentaires afin de construire un faisceau d'indices de la qualité de l'emploi dans l'ESS. Les indicateurs retenus dans nos analyses sont donc basés sur des variables couramment utilisées par la littérature économique et pour lesquelles nous disposions des données nationales et/ou régionales.

Ainsi, nous avons pris comme point de départ les dimensions de Laeken afin d'avoir une première vue d'ensemble de la qualité de l'emploi dans ces multiples dimensions. Ces dimensions étant discutables, nous les avons considérées comme un cadre au sein duquel nous pouvions intégrer les données disponibles. Nous avons ensuite complété l'analyse de la qualité de l'emploi à partir de ces dimensions par la mobilisation d'autres bases de données, comme nous le développons ci-après, ainsi que par une analyse qualitative de la qualité de l'emploi sur un secteur particulier au cœur des enjeux actuels, à savoir les services à la personne. L'étude qualitative permet en effet de collecter des données originales qui apportent un éclairage complémentaire sur la gestion des ressources humaines.

Ce choix méthodologique a l'avantage de s'inscrire dans une logique de cumulativité des recherches afin d'approfondir les connaissances sur la qualité de l'emploi et les différentes façons de l'aborder et d'envisager une comparaison avec d'autres travaux. En revanche, un tel choix pose la question de la légitimité des indicateurs créés, au-delà de leur disponibilité, et se base principalement sur un travail d'experts, réalisé en l'occurrence par des chercheurs. Nous considérons ce travail comme une première pierre à l'édifice qui sera complété, nous l'espérons, par un processus de ré-appropriation et de légitimation par d'autres acteurs, notamment les acteurs de l'ESS, les acteurs politiques ainsi que les institutions, telles que l'INSEE par exemple.

Ce travail sur les données disponibles comporte une autre limite du fait que les bases de données que nous mobilisons ne sont pas toujours les plus adaptées pour analyser les OESS. Par exemple, les données EMMO-DMMO ne permettent pas de détailler tous les contrats

aidés, ce qui aurait pu nous aider dans l'analyse du fait que les OESS détruisent moins d'emplois que les entreprises privées hors ESS (cf. ci-dessous). De même, les données de l'INED n'intègrent pas forcément toutes les pratiques propres aux OESS qui pourraient influencer la qualité de la gestion des ressources humaines, comme le principe de double qualité spécifique aux organisations de l'ESS. Ainsi, le fait que la personne soit à la fois salarié et sociétaire, usager et dirigeant de l'organisation n'apparaît pas forcément ou n'est pas distingué d'autres formes d'intéressement des salariés. Or, la participation des salariés aux décisions aux différents niveaux de pouvoir peut en effet influencer la qualité de l'emploi, notamment à travers le degré de satisfaction dans l'emploi. Nous risquons dès lors de prendre en compte dans l'analyse des variables qui ne sont pas les plus appropriées pour identifier et cerner les spécificités éventuelles de la qualité de l'emploi au sein des OESS. Mentionnons d'ores et déjà que, malgré ce risque, plusieurs résultats mettent toutefois bien en évidence les spécificités de l'ESS.

Nous rappelons que l'usage des chiffres n'est pas neutre et contribue à façonner les représentations et les interprétations des objets sur lesquels ils portent, posant des enjeux d'identité, de légitimité et d'appropriation par les acteurs, et contribuant à la construction des problèmes publics (Lascoumes, Le Galès, 2004 ; Prouteau et al., 2010).

Dans cette perspective, la recherche a été suivie par un comité de pilotage constitué des différents partenaires (Act Méditerranée, Observatoire régional des métiers et CRESS PACA) ainsi que par les membres du conseil scientifique de l'Observatoire régional de l'économie sociale et solidaire, organisé par la CRESS PACA. Cette recherche a été présentée de façon régulière au conseil scientifique, chaque étape ayant dès lors fait l'objet d'échanges et de débats, souvent très riches, au sein du conseil scientifique. Ces présentations au conseil scientifique constituent un premier processus de ré-appropriation de ce travail par les acteurs, processus qui est indispensable. Cette recherche a aussi fait l'objet d'une restitution en décembre 2010 en direction des acteurs, des financeurs et des pouvoirs publics. Elle a enfin d'ores et déjà fait l'objet de présentations partielles dans différents colloques scientifiques en France et au niveau international (ADDES, AES, ISTR…) favorisant aussi des échanges soutenus.

2. Les principaux résultats sur la qualité de l'emploi en France : un faisceau d'indices

2.1. La qualité de l'emploi à partir des dimensions de Laeken

Nous avons choisi de construire un indice synthétique permettant de comparer la qualité de l'emploi dans les OESS, entre les quatre familles de l'ESS, mais aussi de la mettre en perspective par rapport aux secteurs public et privé lucratif, en nous basant sur les dimensions de Laeken.

Les données mobilisées pour le calcul des indicateurs sont issues de l'Enquête Emploi 2006 en continu et de son enquête complémentaire Conditions de Travail 2005 menée en France tous les cinq ans. L'échantillon annuel de l'Enquête Emploi englobe près de 108 000 personnes distinctes de 15 ans et plus. L'enquête Conditions de Travail porte sur un échantillon représentatif de l'ensemble des salariés en France, soit près de 19 000 personnes. Les informations agrégées sur les rémunérations ont été tirées des données Dads 2006 fournies par la CRESS Paca. A partir de ces données, nous avons repéré les différentes variables susceptibles d'apporter des informations sur huit dimensions de la qualité de l'emploi définies par le sommet de Laeken. Sur la base de ces variables et à l'aide d'une analyse factorielle,

nous avons donc obtenu un « faisceau d'indices » sur la qualité des emplois dans l'ESS, en comparaison avec les organisations publiques et privées lucratives.

La construction d'un indicateur synthétique: privilégier l'analyse multidimensionnelle

Nous avons ainsi construit un indicateur synthétique composé de ces huit dimensions, à partir d'une analyse factorielle sur chacune des dimensions séparées. Les indices globaux de la qualité de l'emploi pour chaque dimension ont été calculés en utilisant les coefficients de pondération des sous dimensions obtenus dans l'analyse factorielle. L'indice pour l'ensemble des OESS est calculé comme une moyenne des scores pondérée sur les effectifs salariés de chaque famille des OESS, et, à titre informatif, comme la simple moyenne des scores des coopératives, associations, mutuelles et fondations.

Nous avons également calculé un indice global de la qualité à partir d'une simple moyenne des scores des différentes dimensions. Afin de tester la robustesse de ces résultats, nous avons effectué une étude supplémentaire en utilisant une autre méthode de pondération et d'agrégation des dimensions, méthode décrite dans Leschke et al (2008) que nous détaillons dans le chapitre 2. Entre ces deux indicateurs globaux, le classement selon les dimensions n'a presque pas changé, à une exception près (cf. chapitre 2).

Cependant, face à la difficulté de se saisir des résultats de l'indicateur composite, nous avons privilégié une analyse par dimension, plus qu'une analyse en termes d'indice global.

En tenant compte de l'hétérogénéité des effectifs des quatre familles de l'ESS, il apparaît que l'ensemble de l'ESS arrive en meilleure position sur les deux dimensions suivantes :

- Organisation du travail et équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale : pour cette dimension, malgré le fait que les fondations soient classées en dernière position, tous les autres types des OESS sont mieux classés que les secteurs public et privé ;
- Formation et développement des compétences : chacune des quatre familles des OESS est mieux classée pour cette dimension que les secteurs privé et public.

Sur la dimension « Insertion et accès au marché du travail », l'ESS obtient un score proche de celui des organisations publiques. Sur cette troisième dimension, le secteur associatif est en meilleure position que les autres familles de l'ESS, que le privé hors ESS et que le secteur public.

Si l'ESS dans son ensemble a de « bonnes performances » relatives sur ces trois dimensions, elle est en moins bonne position sur les autres. Elle apparaît en dernière position pour les dimensions « Flexibilité et sécurité de l'emploi » - ce qui s'explique sans doute par la faible recherche de flexibilité du travail dans les OESS-, « Conditions de travail » et « Santé et sécurité au travail ». L'ESS a toutefois des résultats égaux ou meilleurs que ceux du secteur privé lucratif sur la dimension « Satisfaction, rémunération et autres avantages », et sur la dimension « Relations professionnelles », alors que le secteur public se distingue des deux autres.

Ces résultats par type d'organisation ont cependant trois limites importantes. Tout d'abord, ils masquent les dynamiques sectorielles, souvent déterminantes en matière de qualité de l'emploi (construction du secteur, intensité de la concurrence, mode de régulation publique….). Ensuite, ces résultats ne concernent qu'une année et sont donc à la fois statiques et un peu datés : ce constat est particulièrement important dès le moment où les conditions de régulation d'un partie des secteurs se sont modifiées dans les années récentes et où en matière de dialogue social, l'engagement de l'Usgeres – Syndicat d'employeur de l'ESS- sur la qualité de l'emploi s'est affirmé à partir de 2007, débouchant sur un accord sur les risques

psychosociaux au travail et sur deux projets d'accord sur les parcours d'évolution professionnelle et la formation des dirigeants bénévoles. Enfin, les indicateurs retenus masquent sans doute des spécificités de l'ESS qui pourraient influencer ou caractériser la qualité de l'emploi : on pense ici notamment à la gouvernance et à la démocratie économique dans les OESS et aux dynamiques participatives originales qui sont susceptibles d'influencer la qualité de l'emploi. Au delà, ils n'abordent à aucun moment la question bénévole pourtant essentielle en ESS.

2.2. Une vision dynamique de la création d'emplois au sein du secteur privé lucratif et non lucratif sur cinq secteurs d'activités : quels résultats relatifs pour PACA ?

Afin de compléter cette approche statique, nous avons mobilisé, dans un second temps, les données des enquêtes EMMO- DMMO sur les mouvements de la main d'œuvre. Ces données nous permettent tout d'abord d'avoir une vision dynamique de la création d'emplois au sein de l'ESS, en comparaison avec les entreprises privées lucratives uniquement. Ces données permettent également de réaliser une analyse cartographique de ces dimensions afin de comparer les différentes régions françaises. Enfin, cette analyse permet une approche sectorielle des mouvements d'emploi et de la qualité de l'emploi, les dynamiques sectorielles pouvant expliquer une part importante des différences en matière de qualité des emplois.

L'analyse a été menée pour cinq secteurs d'activité, où les organisations de l'ESS et du secteur lucratif (ou privé hors ESS) coexistent le plus souvent. Il s'agit des cinq secteurs définis par la nomenclature NAF16, à savoir les services financiers, les services aux entreprises, les services aux particuliers, les services d'éducation, de santé et d'action sociale et une partie du secteur nommé « Administrations » (R) composé des organisations appartenant à la catégorie « organisations associatives n.c.a. ». Plusieurs indicateurs qui contribuent à estimer la qualité des emplois dans l'ESS sont également disponibles au sein de cette enquête et viennent compléter les résultats partiels obtenus à partir de l'enquête emploi. Nous avons analysé d'une part des mouvements d'emplois et d'autre part la qualité des emplois à partir des indicateurs suivants :

- Taux de création d'emplois
- Taux de destruction d'emplois
- Taux de croissance nette de l'emploi
- Types de contrats à l'embauche (CDI, CDD, CNE, autres).
- Part des cadres dans les embauches.
- Part des embauchés en CDI.
- Part des femmes dans les embauches.
- Part des femmes dans les embauches cadres.
- Part des femmes embauchées en CDI.
- Par des seniors dans les embauches.
- Les taux de turnover par secteur.
- Les causes des départs.
- Part des cadres dans les départs à la retraite.

Les résultats sont essentiellement descriptifs et présentés sous forme cartographique afin de comparer l'ESS et le secteur privé lucratif au sein des différentes régions françaises. Un des résultats globaux que nous pouvons mettre en exergue ici concerne les taux de destruction des

emplois généralement plus faibles au sein de l'ESS que dans le secteur lucratif (cf. ci-dessous).

Du point de vue de l'analyse géographique par secteur d'activité, il est difficile de spécifier une tendance d'ensemble pour la région PACA relativement aux tendances nationales.

- Elle se caractérise par une croissance de l'emploi dans l'ESS négative dans les services aux particuliers, comme dans plusieurs autres régions, du fait d'un fort taux de destruction d'emplois dans ce secteur. Cette croissance était également négative dans les activités financières relevant de l'ESS, et nulle dans le secteur des services aux entreprises relevant de l'ESS. Dans les deux autres secteurs d'activité (les services d'éducation, de santé et d'action sociale et les « organisations associatives non classées ailleurs - n.c.a. ») la croissance nette a été positive et assez forte notamment pour les organisations associatives n.c.a.
- En matière de qualité de l'emploi, en PACA comme en France, on observe une faible part des CDI à l'exception du secteur éducation, santé, action sociale où cette part est équivalente dans l'ESS et dans le secteur privé hors ESS.
- En matière de turnover, le taux est supérieur à la moyenne nationale dans l'ESS en PACA pour les services aux particuliers, mais inférieur pour les secteurs des services aux entreprises, Education-santé-action sociale et pour les organisations associatives n.c.a.
- Du point de vue de la part des cadres dans les embauches, la région PACA se situe en dessous de la moyenne nationale ; il en est de même pour la part des cadres en CDI.
- Pour la part des femmes en ESS, les taux de féminisation suivent généralement les mêmes tendances, mais la part des femmes dans les embauches des cadres y est par exemple plus importante dans les activités financières relevant du secteur privé hors ESS. C'est le seul secteur pour lequel nous avons trouvé pour Paca des différences notables entre l'ESS et le secteur privé hors ESS.
- En ce qui concerne la part des personnes âgées de plus de 50 ans dans les embauches, la région Paca suit généralement la même tendance que la moyenne nationale. Mais il existe, pour certains secteurs d'activité, des écarts plus ou moins importants par rapport à cette moyenne. Par exemple, dans les activités financières, la part des seniors est plus importante en Paca relativement à la moyenne nationale. Dans les services aux entreprises, cette part est équivalente à la moyenne nationale pour l'ESS, mais supérieure à la moyenne pour le secteur privé hors ESS. Dans le secteur de l'éducation, santé et action sociale, la part des seniors dans les embauches a été supérieure à la moyenne nationale entre 2002-2006 et représentait 14-17% pour le secteur privé hors ESS et 17-21% pour l'ESS. Enfin, dans les organisations associatives n.c.a., la part des seniors dans les embauches est équivalente à la moyenne nationale.
- Quant à la part des cadres dans les départs en retraite, dans le secteur des services aux entreprises, elle est en dessus de la moyenne nationale et sa tendance est à la hausse. Dans le secteur éducation, santé, action sociale la part des cadres dans les départs à la retraite en Paca est supérieure dans l'ESS relativement au secteur privé hors ESS.

Ainsi, pour certains indicateurs de la qualité de l'emploi, la région Paca se distingue par rapport aux autres régions, alors que pour d'autres elle reste dans la moyenne nationale. On retient quelques points marquants pour la région PACA. Dans les services aux particuliers, le turnover y apparaît supérieur à la moyenne nationale sauf pour l'ESS. La part des cadres et

des femmes embauchés en CDI dans les services aux entreprises relevant de l'ESS et dans les activités associatives n.c.a. y sont plus faibles. On observe une part des cadres dans les départs en retraite supérieure à la moyenne nationale, tout particulièrement dans le secteur Education, santé et action sociale. On souligne aussi une part assez faible des CDI dans les organisations associatives n.c.a. relativement à d'autres régions, telles que l'Ile-de-France, Midi Pyrénées ou encore Pays de la Loire. Mais les résultats de l'étude attirent surtout l'attention sur la place des femmes dans l'ESS. La part des femmes dans les embauches en Paca est supérieure à la moyenne nationale, mais le pourcentage des femmes en CDI dans ces secteurs est plus faible que la moyenne nationale. En revanche, pour le secteur de l'éducation, santé, action sociale, la région Paca se trouve dans la moyenne nationale à la fois pour la part des femmes dans les embauches, la part des femmes en CDI et la part des femmes cadres.

2.3. Caractériser les pratiques de gestion des ressources humaines

Dans un troisième temps, nous avons approfondi l'analyse des pratiques de gestion des ressources humaines dans la mesure où plusieurs dimensions de Laeken concernent les pratiques de GRH dans les organisations. Nous pensons notamment à l'accès à la formation professionnelle et au développement de carrière, à l'égalité des genres, à la santé et la sécurité au travail ou encore aux modalités d'organisation du travail et de conciliation entre vie privée et vie professionnelle. Pour approfondir ces dimensions, nous nous sommes basés sur les données de l'enquête « Familles et Employeurs 2004-2005 » réalisée par l'INED. Si la satisfaction au travail a fait l'objet de nombreux travaux, l'impact des pratiques de management sur la satisfaction au travail a, quant à lui, été peu étudié.

A partir des données de l'INED, nous avons donc analysé si l'existence de « bonnes pratiques managériales » influençait le degré de satisfaction globale au travail des salariés. Nous avons ciblé notre étude sur le secteur des services, dans lequel les OESS sont très présentes et mis en perspective les organisations privées non lucratives avec les organisations privées lucratives et les organisations publiques. Deux indicateurs synthétiques ont ainsi été construits : un indicateur de la satisfaction au travail (élaboré à partir de la satisfaction sur les dimensions suivantes : salaire, intérêt intrinsèque du travail, horaires de travail et conciliation vie familiale/vie professionnelle) et un indicateur de « bonnes pratiques managériales » (composé de différentes pratiques repérées par l'enquête dans la gestion des ressources humaines).

En résumé, les principaux résultats sont les suivants. D'une façon générale, la satisfaction globale au travail est négativement corrélée au stress et à la fatigue perçus par les salariés ainsi qu'à la taille de l'organisation. A l'inverse, le salaire et les horaires de travail fixes sont positivement corrélés à la satisfaction au travail. Au-delà de ces résultats qui confirment les résultats d'autres études sur ce sujet, l'analyse a mis en évidence un impact positif des « bonnes pratiques » de management sur la satisfaction au travail.

En ce qui concerne les OESS, l'analyse fait ressortir que les organisations privées non lucratives développent moins que les autres organisations (publiques et privées lucratives) ces « bonnes pratiques ». Ce résultat peut s'expliquer par le fait que les OESS développent effectivement moins de « pratiques de management »[3] mais aussi que les « bonnes pratiques » identifiées dans l'enquête sont des pratiques que l'on retrouve principalement dans le secteur privé lucratif (existence d'une direction des ressources humaines, entretien individuel annuel d'évaluation, mise en place d'une démarche qualité, etc.). Nous pouvons dès lors émettre l'hypothèse qu'il existerait des pratiques de gestion spécifiques aux OESS, que cet indicateur

3 On retrouve ici l'un des résultats centraux de l'étude de Chorum (2006).

n’a pas permis de révéler. Les résultats de l’enquête qualitative sur les services à la personne mettent, en revanche, en évidence que la plupart des vingt-huit organisations rencontrées mettent en place une ou plusieurs pratiques de gestion qui sont reprises dans l’étude de l’INED (dont des actions de formation, une démarche qualité ou des entretiens individuels d’évaluation). Notre échantillon fait donc ressortir l’existence d’une volonté de renforcer la gestion des ressources humaines au sein des organisations, même si nos résultats ne semblent pas représentatifs du secteur.

Néanmoins, il ressort de cette étude que le fait de travailler dans une organisation non lucrative est associé à une plus grande satisfaction globale au travail. L’intérêt intrinsèque associé à son travail semble avoir un impact positif sur la satisfaction au travail principalement dans le secteur « santé, éducation et action sociale ». Ce résultat est en accord avec d’autres études qui montrent l’importance des motivations dites « intrinsèques » ou « pro-sociales » des personnes ayant choisi de travailler dans le secteur non lucratif.

2.4. Des approches complétées par une enquête de terrain sur les services à la personne

Enfin, toujours dans l’objectif d’affiner la connaissance de la qualité de l’emploi dans l’ESS, nous avons mené une enquête qualitative sur un secteur mis en avant par les politiques publiques actuellement, à savoir le secteur des services à la personne, dans la région PACA. Cette enquête qualitative a été réalisée à partir d’entretiens semi-directifs, dans la mesure où un questionnaire, reprenant l’ensemble des dimensions de Laeken, a servi de support à l’entretien mené en face-à-face avec le directeur ou le responsable des ressources humaines dans les organismes agréés services à la personne (OASP). Vingt-huit entretiens ont été réalisés auprès d’organisations situées sur l’ensemble de la Région PACA, après avoir contacté cent quatre-vingt-huit organismes de la région Provence-Alpes-Côte d’Azur agréés services à la personne, qui ont refusé de participer à notre enquête, pour de multiples raisons (cf. chapitre 5). Nous n’entendons donc pas tendre à l’exhaustivité des caractéristiques des emplois dans ce secteur d’activité mais faire ressortir des pratiques organisationnelles. Soulignons toutefois que notre échantillon concerne 2 618 salariés, ce qui correspond à environ 3,5% des emplois de ce secteur, sur une base des emplois de 2006 en région Provence-Alpes-Côte d’Azur, tous types d’employeurs confondus, y compris les particuliers employeurs et près de 14% sans l’emploi de gré à gré, ce qui est une proportion non négligeable.

Les résultats de cette enquête qualitative confirment tout d’abord :

- la prédominance des emplois féminins dans ce secteur (94% des salariés sont des femmes dans les organisations rencontrées) ;
- la prédominance des emplois à temps partiel (86% des salariés ont un travail à temps partiel, dont plus d’un travailleur à temps partiel sur deux à un temps de travail inférieur à un mi-temps) ;
- un faible taux de qualification des salariés : près de 60% des salariés sont sans qualification ou ne sont pas titulaires d’un diplôme de niveau V ou équivalent ;
- un niveau de salaire plutôt bas : les rémunérations horaires s’alignent sur le SMIC ou sont légèrement supérieures au SMIC ;
- une variation importante des besoins de main d’œuvre et des difficultés de recrutement, ce qui apparaît notamment à travers un nombre d’entrées et de sorties très élevé dans ce secteur.

Si ces résultats dessinent un tableau peu performant en matière de qualité des emplois dans les services à la personne, l'enquête qualitative a fait ressortir des éléments allant dans le sens d'une professionnalisation des emplois dans ce secteur, notamment en termes de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, qui passe par un investissement conséquent dans des actions de formation (cf. ci-dessous).

Ces résultats mettent notamment l'accent sur la question de la qualification des salariés et posent plus largement la question des effets de la structure de qualification en ESS sur la qualité de l'emploi que nous n'avons que faiblement abordée dans nos analyses et qui mériteraient de l'être dans l'avenir.

Nous avions aussi envisagé de mener des enquêtes qualitatives en PACA auprès du secteur banque et assurance qui couvrait les mutuelles et les coopératives, dans un contexte fortement concurrentiel et caractérisé par des établissements des grande taille. Nous n'avons pu mener à bien ces enquêtes dans un contexte de fortes tensions issues de la crise financière. Nous espérons pouvoir engager ces enquêtes complémentaires ultérieurement et ainsi compléter la partie qualitative de ce travail.

3. Que retenir de ces différentes analyses complémentaires ?

L'ESS, un secteur hétérogène

De ces différents travaux, une première conclusion concernant le caractère hétérogène des acteurs de l'économie sociale et solidaire mérite d'être soulignée. Si ce constat n'est pas nouveau, force est de noter qu'en ce qui concerne la qualité de l'emploi, les mutuelles, associations, coopératives ou encore les fondations apparaissent bien souvent comme ayant des comportements différents, parfois totalement opposés. Il est donc nécessaire de tenir compte de cette hétérogénéité et de considérer le secteur de l'ESS dans toute sa diversité et dans toutes ses contradictions. Ce premier résultat vient conforter la connaissance plus empirique véhiculée par les acteurs eux mêmes. Cette hétérogénéité n'exclut cependant pas le fait de partager des valeurs communes au sein de l'ESS et de décliner dans leur modèle organisationnel des pratiques originales susceptibles d'influencer la qualité des emplois en ESS : principe de double qualité, gouvernance participative…

L'ESS, des missions spécifiques d'accès et de maintien dans l'emploi

L'analyse menée à partir des dimensions de Laeken a mis en évidence un rôle important de l'ESS, en particulier des associations, dans l'insertion et l'accès sur le marché au travail des publics fragiles ou considérés comme prioritaires par les pouvoirs publics (jeunes, femmes sans activité professionnelle, demandeurs d'emploi et en particulier les chômeurs de longue durée). Ce rôle des associations en matière d'insertion est important à souligner dans le contexte actuel de crise économique et financière qui se traduit par une augmentation du taux de chômage. Mais ce résultat traduit aussi l'instrumentalisation de l'ESS faite par les pouvoirs publics par rapport à cet objectif d'insertion de publics fragilisés sur le marché du travail.

L'ESS apparaît également comme un acteur fournissant des efforts importants en termes de formations proposées et financées par l'employeur et de développement des compétences. L'investissement dans la formation et la gestion des compétences ressort clairement dans l'analyse qualitative des OESS dans les services à la personne, où plus de la moitié des organisations rencontrées dans la région PACA mettent en place une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, à partir de plusieurs leviers d'action dont des

actions de formation, l'organisation d'entretiens individuels d'évaluation, des actions de prévention et de gestion des risques professionnels ainsi que l'élaboration de référentiels de compétences. En ce qui concerne les actions de formation, seize organisations sur les vingt-huit rencontrées (soit 57%) allouent une part de leur budget supérieure au minimum légal ou conventionné (2,1%) dans la formation de leurs salariés. Même si ce résultat ne peut pas être généralisé étant donné la petite taille de notre échantillon, notre enquête met en évidence que certaines organisations de services à la personne ont entamé un processus de professionnalisation des structures et des salariés du secteur, avec le soutien d'acteurs intermédiaires tels que les fédérations, les unions professionnelles, le Pôle Services à la personne PACA ou encore Act Méditerranée, dont les diverses actions d'accompagnement à la gestion peuvent expliquer ces résultats encourageants.

D'un point de vue dynamique, l'analyse à partir des mouvements de main d'œuvre a mis en exergue le fait que l'ESS détruisait moins d'emplois que les entreprises privées lucratives. Le rôle spécifique de l'ESS dans la création d'emplois par rapport au secteur privé hors ESS serait donc plutôt lié à un plus grand maintien des emplois, malgré une conjoncture parfois défavorable. Mais dans cette étude nous n'avons pas pu explorer le rôle des contrats aidés dans ces dynamiques. Cela pourrait faire partie des recherches ultérieures.

Le taux de turnover au sein des OESS apparaît plus faible que celui des entreprises privées lucratives dans certains secteurs de services. La différence est très claire dans le cas du secteur « santé, éducation et action sociale », qui compte pour une part importante de l'emploi dans l'ESS (près de 60%). Dans ce secteur, le taux de turnover (soit la demi-somme des entrées et des sorties durant l'année divisée par l'effectif en début de l'année) oscille entre 60 et 80 pour l'ESS et entre 110 et 140 pour les entreprises marchandes, pour la période 2002-2006 en France (sources EMMO-DMMO).

Par rapport à l'accès ou au maintien des femmes sur le marché du travail, les résultats à partir des données sur les mouvements de main d'œuvre ne font pas ressortir de tendance propre aux OESS, mais des différences sectorielles. Nos résultats mettent en exergue que les femmes représentent plus de la moitié des embauches réalisées au sein de l'ESS. Cette proportion monte jusqu'à près de 80% dans le secteur « santé, éducation et action sociale ». Ce constat est toutefois similaire pour les organisations privées lucratives sauf dans le secteur des services financiers où la part des femmes dans les embauches est un peu plus élevée parmi les OESS.

En revanche, la part des femmes dans les embauches de cadres ou en CDI est relativement faible dans les différents secteurs étudiés, comme nous le développons au point suivant.

Quant à la part des seniors dans les embauches, elle oscille entre 8 et 13% selon les secteurs d'activité au sein de l'ESS comme au sein des entreprises lucratives. La part des seniors dans les embauches est toutefois supérieure dans le cas du secteur « santé, éducation et action sociale », allant jusqu'à 20% des embauches au sein de l'ESS en région PACA.

L'ESS, des emplois plus satisfaisants malgré des indicateurs objectifs peu performants

Un des résultats principaux de la recherche ESSQUAL est d'avoir mis en exergue le fait que la satisfaction globale au travail apparaissait plus importante au sein du secteur non lucratif qu'au sein du secteur lucratif (résultat obtenu à partir des données de l'enquête INED). Or, force est de constater que les critères objectifs de qualité de l'emploi au sein de l'ESS sont peu performants. Parmi les critères dont nous disposons à partir des différentes bases de données étudiées, relevons le niveau de salaire, les conditions de travail (conditions matérielles, gestion du temps, pénibilité au travail) et la part des CDD à l'embauche. Ces

résultats laissent supposer l'existence de motivations intrinsèques chez les salariés de l'ESS qui expliquent leur satisfaction au travail plus grande.

- le niveau de salaires

Si, à partir des données de l'Enquête Emploi, le secteur associatif apparaît comme le moins rémunérateur, l'analyse a montré l'importance de prendre en compte d'autres variables (taille de l'entreprise, secteur d'activité, conditions de travail) dans le processus de détermination des salaires. Le secteur d'activité joue un rôle important dans la détermination des salaires, gommant les différences liées au statut juridique sauf dans le cas des secteurs « santé, éducation et action sociale » et « services aux particuliers », pour lesquels le statut juridique associatif est associé à des rémunérations moindres.

- Les conditions de travail

A partir des données de l'Enquête Emploi, les scores pour l'ESS sont plus faibles sur la dimension « conditions de travail » sauf pour les coopératives en ce qui concerne les conditions de travail et la gestion du temps et pour les associations en ce qui concerne le travail non pénible. Les scores pour l'ESS sont toutefois meilleurs en ce qui concerne les horaires de travail, qui sont moins a-typiques que dans les autres secteurs.

- La part des CDD à l'embauche

A partir des données EMMO-DMMO, il ressort que, au sein des OESS, une grande majorité (jusqu'à trois-quart des embauches dans le secteur « éducation, santé et action sociale ») se font dans le cadre de contrats à durée déterminée. Cette proportion est similaire au secteur lucratif, à l'exception des services financiers où la part des embauches en CDI est plus importante dans le secteur lucratif qu'au sein de l' ESS.

Notons que l'enquête qualitative sur les services à la personne vient nuancer ces chiffres dans la mesure où près de quatre salariés sur cinq sont embauchés en CDI, ce qui ne signifie pas pour autant que les emplois soient de qualité (vu la prédominance des emplois à temps partiels de courte durée et la faiblesse des rémunérations horaires), mais participe de la perception d'une plus grande sécurité au travail.

Selon les résultats de l'étude sur les pratiques managériales, l'ESS semble avoir moins développé que les autres organisations (publiques et privées lucratives) des « bonnes » pratiques managériales (existence d'une direction des ressources humaines, entretien individuel annuel d'évaluation, mise en place d'une démarche qualité, etc.). Ce résultat peut s'expliquer par la faiblesse des « pratiques de management » dans les OESS, mais aussi parce que les « bonnes pratiques » identifiées dans l'enquête sont empruntées au secteur privé lucratif et ne permettent pas de révéler certaines pratiques spécifiques aux OESS. On pense notamment à la gouvernance et à la démocratie économique, aux dynamiques participatives originales et à l'implication de bénévoles.

Nous pouvons retenir de ces données que le modèle d'emploi des associations semble peu orienté vers la qualité, même si la satisfaction globale au travail semble bonne. Ceci peut s'expliquer par la présence de motivations intrinsèques ou des dimensions non monétaires qui améliorent la satisfaction au travail. Il y a là matière à réflexion tant pour les acteurs de l'ESS que pour les pouvoirs publics et tout particulièrement les collectivités territoriales. Comment infléchir la tendance ? Qu'en est-il de l'influence des politiques publiques sur la qualité des emplois ?

L'ESS, un secteur plus « family-friendly » et plus égalitaire ?

Sous l'angle de la conciliation vie familiale et vie professionnelle et de l'égalité des genres, il est intéressant de regrouper différentes variables qui nous permettent de positionner plus clairement l'ESS. Parmi les variables étudiées, nous disposons des écarts de salaire entre hommes et femmes, de la part des femmes dans les embauches de cadres ou de CDI et de l'absence d'horaires de travail a-typiques. Globalement, il ressort que les écarts de salaire entre hommes et femmes sont moindres dans l'ESS que dans le secteur privé lucratif et que les horaires y sont moins a-typiques. En revanche, l'ESS ne se distingue pas des autres secteurs quant à l'embauche de femmes cadres ou en CDI, l'ESS se situant dans des proportions similaires aux autres secteurs. La prépondérance d'emplois féminins au sein de l'ESS s'avère plutôt liée aux activités fournies par les OESS qu'au statut juridique. L'enquête qualitative sur les services à la personne illustre bien ces différences liées au secteur d'activité puisqu'au sein de notre échantillon, 94% des salariés sont des femmes. Soulignons toutefois que dans les organismes de services à la personne étudiés, deux cadres sur trois sont des femmes, proportion qui est bien supérieure à celle révélée par les données EMMO.

- Les écarts de salaire homme/femme

A partir de l'Enquête emploi, l'analyse met en évidence que, dans tous les secteurs réunis et pris séparément, les femmes sont moins rémunérées que les hommes. Cependant, on observe les écarts moins importants au sein des OESS (5% de moins) et du secteur public (5.4%), que dans le secteur privé (6.9%). Il est déjà bien connu des économistes que le secteur public présente des écarts des salaires moins importants entre les hommes et les femmes : généralement les études montrent que dans les pays comme la France, les femmes bénéficient des différentiels positifs, lorsque l'on étudie la question plus en profondeur. A l'instar du secteur public, le secteur des OESS apparaît ici comme un secteur plus « équitable» en termes d'égalité des genres.

- La part des femmes dans les embauches cadres / CDI

A partir des données EMMO-DMMO, il ressort que, dans le secteur « santé, éducation et action sociale », la part des femmes dans les embauches cadres, même si elle diminue entre 2002 et 2006, représente entre 50 et 60% des embauches cadres, proportion supérieure à celle des autres secteurs d'activité. Quant à la part des femmes dans les embauches en CDI, leur proportion diminue également. Les femmes sont en général sous-représentées dans les embauches en CDI puisqu'elles représentent entre 10 et 30% des embauches en CDI selon les secteurs, contre 50% des embauches tous contrats confondus. Dans le cas du secteur « santé, éducation et action sociale », la part des embauches de femmes en CDI, déjà très faible, ne fait que diminuer depuis 2002, dans le privé lucratif comme dans les OESS. Dans le cas des « services aux particuliers », les OESS se distinguent des entreprises privées lucratives par un pourcentage plus faible de femmes dans les embauches en CDI mais le taux des entreprises privées lucratives est en chute constante.

- Des horaires non a-typiques

Du point de vue de la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, à partir de l'Enquête Emploi, nous avons des éléments concernant l'absence d'horaires a-typiques (horaires fixes, pas de travail de nuit, pas de travail le dimanche), éléments qui facilitent la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle. Sur cette dimension, il ressort qu'au sein de l'ESS, les horaires de travail sont moins a-typiques que dans les autres types d'organisation. Pour autant en milieu associatif, caractérisé par une forte présence d'emplois à temps partiel en lien avec les politiques publiques, le temps partiel est plus souvent imposé que choisi, avec des niveaux de rémunération faibles.

L'ESS, une faible prévention des risques professionnels

Les données de l'enquête conditions de Travail 2005 mettent en évidence que l'ESS est en retard par rapport aux secteurs public et privé hors ESS dans la mise en œuvre d'actions de prévention des risques professionnels (en matière de formation et d'information), à l'exception des coopératives qui arrivent en première position. Les résultats concernant la santé au travail ou les risques psycho-sociaux ne sont pas meilleurs pour l'ESS. Les variables utilisées concernaient l'absence d'agressions verbales ou physiques. Cette dimension mériterait d'être complétée par une analyse ultérieure des données de la CRAM.

Ainsi que nous l'avons signalé plus haut, l'engagement de l'Usgeres sur cette thématique s'est intensifié et débouche en 2010 sur la signature d'accords qui pourraient, dans les années à venir, faire évoluer les pratiques.

L'ESS, des relations professionnelles présentes mais un dialogue social peu organisé

Le dialogue social organisé ressort comme « le parent pauvre » de l'ESS. L'étude sur les services à la personne que nous avons réalisée montre que treize organisations sur les vingt-huit rencontrées (soit 46%) n'ont pas d'instance élue du personnel (pas de délégué du personnel, ni de délégation unique, ni de comité d'entreprise ni de comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, treize dont neuf qui devraient l'avoir de par leur taille). Au-delà du décalage qui apparaît entre les obligations légales et le fonctionnement de l'organisation pour ces neuf organisations, l'étude réalisée par Sophie Armand en 2009 sur le dialogue social dans les services à la personne montre que, lorsque les instances de représentation existent, leur fonctionnement n'est pas toujours efficace et ne permet pas forcément l'émergence et l'organisation d'un débat collectif sur les conditions de travail au sein de la structure (Armand, 2009).

La faiblesse du dialogue social organisé peut s'expliquer à travers la faiblesse du collectif de travail, tel que souligné par notre enquête. Le travail est en effet réalisé par des intervenantes à domicile, isolées et autonomes, qui ont peu d'occasion de se rencontrer, ce qui rend plus difficile l'émergence d'un collectif de travail. Notons que l'enquête révèle toutefois une volonté de la part de plusieurs directeurs de créer ces espaces collectifs de travail, un des freins principaux étant que ces heures ne sont pas financées par les pouvoirs publics car ce ne sont pas des heures de prestation de services auprès de particuliers.

- Entre dialogue social informel…

En revanche, l'indicateur synthétique fait état de l'existence d'un dialogue social plus informel. Ce dialogue social informel prend la forme d'échanges collectifs lors de réunions de travail ou d'informations collectives sur les risques professionnels. Il prend également, et ce de manière importante, la forme d'un échange individualisé entre le salarié et la direction dans vingt-cinq OASP, renvoyant ainsi à un dialogue social paternaliste. L'analyse des données de l'enquête sur les conditions de travail montre que, sur la dimension « relations professionnelles » (dialogue social informel), les OESS sont dans une meilleure position que les entreprises privées hors ESS. C'est surtout le cas pour les fondations mais les mutuelles arrivent en deuxième position.

L'entretien individuel d'évaluation est repris dans la dimension « relations professionnelles », pour la sous-dimension concernant les échanges individuels. A partir des données de l'enquête sur les conditions de travail, toutes les OESS sont en meilleure position, mais c'est surtout le cas dans les mutuelles, que le secteur privé lucratif hors ESS. Ce résultat n'est pas confirmé

par l'enquête INED où les associations recourent moins que les organisations privées lucratives aux entretiens individuels d'évaluation. Dans les services à la personne en revanche, une très large majorité des organisations rencontrées mettent en place des entretiens individuels d'évaluation, celles qui ne le font pas étant des petites structures.

Pour une partie des associations, ainsi que le soulignait déjà une étude de l'INJEP en 2001, le constat de la difficulté à faire émerger la fonction employeur est concomitant de la faiblesse de la représentation employeur. Depuis, l'émergence des Syndicats employeurs aux côtés des Fédérations ou des Unions et la négociation de conventions collectives propres aux différents secteurs témoignent d'un processus de normalisation de la gestion de l'emploi dans la sphère associative (Cf. les travaux et démarches-action de l'Usgeres). Le baromètre social développé par ce syndicat employeur de l'ESS en 2008 dans la région Rhône-Alpes a permis de mettre en évidence des besoins récurrents des employeurs en matière d'appui à la pratique du dialogue social. Les résultats de ces baromètres corroborent les constats précédents en mettant en exergue de véritables attentes, tant du côté des employeurs que des salariés en matière d'amélioration des pratiques du dialogue social dans les entreprises de l'ESS.

Sophie Armand (2009) note aussi une faible présence des grandes confédérations syndicales salariées sur le créneau de la qualité de l'emploi et du dialogue social dans les organisations du SAP ; cette faiblesse du jeu syndical au plan local ne favorise pas l'instauration d'un premier degré de dialogue social représenté par l'échange d'informations tandis que la formation syndicale à l'interne des structures de SAP reste marginale.

- ….Et dialogue social élargi : vers de nouvelles scènes du dialogue social ?

Le dialogue social au niveau de l'organisation s'avère globalement peu développé au sein de l'ESS, il semble qu'au niveau des branches professionnelles, le dialogue social soit plus présent et relayé par les fédérations et unions professionnelles, notamment dans la constitution de conventions collectives. On le voit par exemple dans l'existence de conventions collectives nationales dans le champ de l'aide à domicile. Dans notre échantillon SAP, vingt-quatre structures (soit 85%) adhèrent à au moins une convention collective.

Le rôle des unions et autres fédérations dans la structuration et la professionnalisation mérite toutefois d'être souligné, comme dans le cas de la démarche d'accompagnement à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans les services à la personne, démarche mise en oeuvre par le Pôle services à la personne et Act Méditerranée en PACA.

Plus largement on assiste à l'émergence d'un dialogue social territorial en PACA (Armand, 2009), qui tend à se développer en lien avec la constitution de Prides (Poles régionaux d'innovation et de développement solidaire) initiés par la Région, particulièrement pour le PRIDES Services à la personne. Pour le secteur des services à la personne, la nécessité d'organiser un dialogue social territorial est apparue, notamment parce que ce champ transcende les branches professionnelles existantes (Puissant, 2008). Ce dialogue social élargi illustre l'émergence de nouveaux acteurs intermédiaires (Prides, plateformes, agence de développement) qui jouent un rôle politique et technique structurant et dynamisant sur les différents axes de qualité de l'emploi : professionnalisation, prévention des risques professionnels, qualité, GPEC… (Armand, 2009). Ces acteurs favorisent au travers de leurs dispositifs d'accompagnement l'instauration d'un dialogue social renouvelé qui dépasse « les régulations sociales traditionnelles de branche et d'entreprise » (Jobert, 2008). Ces organismes ont en commun d'encourager les échanges en interne mais aussi inter organisationnels ainsi que la mutualisation des expériences. Il y a là un potentiel d'innovation sociale particulièrement important en termes de qualité de l'emploi.

Aussi, il semble important, si l'on veut améliorer la qualité des emplois au sein de l'ESS, d'associer, aux côtés des partenaires sociaux traditionnels, des pouvoirs publics locaux, des fédérations, des PRIDES et tout autre acteur contribuant à la structuration et à la professionnalisation au niveau des différents secteurs, dans une dynamique de dialogue social élargi. Elargi à l'échelle d'un territoire, le dialogue social peut, comme le propose Sophie Armand (2009), être utilisé comme un levier d'action en vue d'améliorer la qualité des emplois sur un territoire, à condition de concilier les scènes formelles et informelles (échanges de pratiques, groupes de médiation…).

Conclusion et préconisations

Au terme de cette étude, l'ESS ne semble pas obtenir des résultats très performants en matière de qualité objective de l'emploi. Les salaires sont bas dans le secteur associatif qui est le principal employeur, les contrats à durée déterminée sont majoritaires et les temps partiels nombreux. Les pratiques managériales semblent moins répandues au sein de l'ESS, même si les chiffres plus récents, notamment dans le cadre de l'enquête qualitative sur les services à la personne, mettent en évidence un recours croissant à ces pratiques (démarches qualité, entretiens individuels d'évaluation, actions de formation, référentiels de compétences,…). L'ESS semble également avoir peu investi dans la prévention des risques professionnels de même que dans la mise en place d'un dialogue social formalisé.

Néanmoins, malgré des déterminants objectifs peu performants, la satisfaction globale au travail ressort comme meilleure au sein de l'ESS que dans le secteur privé lucratif. Une analyse des motivations intrinsèques ou d'autres avantages qui n'ont pas été pris en compte par les variables disponibles mériterait d'être menée afin d'approfondir ce résultat.

L'ESS semble également permettre une plus grande égalité entre hommes et femmes, dans la mesure où les écarts salariaux sont moindres au sein des OESS et faciliter la conciliation vie familiale et vie professionnelle, à travers des horaires de travail réguliers et une organisation du travail adaptée. Ici aussi, ces résultats mériteraient d'être complétés par d'autres variables.

Favoriser la pérennisation des emplois et pas seulement la création d'emplois d'insertion à visée réparatrice

A ce stade, il nous semble dès lors que les missions spécifiques de l'ESS, telles que l'insertion et l'accès au marché du travail de personnes fragilisées particulièrement significatives pour les associations mais aussi pour les nouveaux statuts coopératifs (CAE, SCIC…) ou la formation et le développement des compétences, mériteraient d'être soutenues et consolidées par des politiques publiques qui permettent la pérennisation d'emplois de qualité et pas seulement la création d'emplois d'insertion de courte ou moyenne durée. Ce constat est d'autant plus important que l'ESS semble détruire moins d'emplois que le secteur marchand. Un effort mériterait toutefois d'être fait pour encourager l'emploi de femmes cadres et en CDI au sein des OESS. L'ESS fait la preuve de sa capacité à insérer des personnes en difficultés, dans le cadre d'une vision réparatrice, Mais dans nos analyses, elle montre peu sa capacité innovante, à transformer les règles sociales existantes.

Contribuer à la formalisation, à la valorisation et à la diffusion de pratiques sociales et managériales innovantes : l'enjeu du dialogue social élargi

Ainsi que nous l'avons souligné, les indicateurs retenus ne se prêtent pas forcément à l'appréhension fine de « bonnes pratiques » ou plus largement de processus innovants, dont on ne connaît que faiblement l'existence (voir Devolvé, Veyer 2010). Et la méconnaissance est un obstacle à la diffusion de ces pratiques innovantes. L'enjeu d'objectiver et de visibiliser

des pratiques innovantes est essentiel dans un contexte où nombre d'entreprises privées lucratives se sont engagées dans le cadre de la RSE (Responsabilité sociale des entreprises) dans la valorisation de démarches participatives de dialogue interne.

De même, il est important d'encourager le développement d'actions de prévention et de gestion des risques professionnels, déjà à travers l'élaboration d'un document unique mais aussi au-delà, par des actions de formation et d'information du personnel. Enfin, améliorer le dialogue social au sein des OESS s'avère indispensable, non seulement afin de respecter les obligations légales, mais aussi afin de créer des instances participatives, formelles et informelles, pour que les OESS (re)deviennent des lieux de gouvernance médiatrice et de négociation ; un enjeu particulièrement important dans un contexte de fortes turbulences et de transformation des modes de régulation des associations notamment

Le dialogue social élargi constitue aussi un levier de développement des pratiques d'emplois responsables favorisant les coopérations et les mutualisations, instruments d'actions collectives particulièrement important dans un contexte d'intensification de la concurrence et d'explosion des besoins en matière sociale.

La professionnalisation de la fonction employeur en milieu associatif

L'importance du secteur associatif et sa polarisation entre de très petites associations et de très grosses associations renforce l'enjeu pour les plus petites de la professionnalisation de la fonction employeur d'une part et des stratégies de mutualisation d'autre part, que ce soit sur le modèle de la fédération, du partenariat ou du réseau. Mais cela suppose de construire des outils de sécurisation des parcours associatifs, tout autant que de sécurisation des emplois associatifs et de renforcer les processus de formation et de transmission dans les organisations associatives.

Le projet social et politique ne suffit pas

Plus largement, le projet social et politique des associations n'est pas un substitut à la qualité de l'emploi. S'il est susceptible de permettre d'accepter des salaires plus faibles, dans le cadre « d'emplois de cause », il suppose de renforcer en contrepartie la qualité de vie au travail et des conditions de travail. Une innovation indispensable pour le secteur associatif, mais des pratiques déjà à l'œuvre dans les autres composantes de l'ESS et potentiellement mobilisables ?

Pour conclure, notre recherche a permis d'avancer dans la tentative de mesurer la qualité de l'emploi au sein de l'ESS et de mieux situer l'ESS, malgré sa forte hétérogénéité, par rapport aux autres acteurs socio-économiques. Certains indicateurs présentés dans ce travail ont mis en évidence des atouts de l'ESS qu'il convient d'encourager alors que d'autres peuvent alerter les acteurs sur des dimensions à améliorer. Les plus faibles scores obtenus par les associations doivent nous interpeller non seulement sur le fait que les associations doivent continuer à renforcer leur fonction « employeur » aux côtés de leur fonction « sociale » mais aussi que les politiques publiques doivent continuer à leur donner les moyens d'assumer conjointement cette double fonction, de dépasser ce dilemme (Gomel, 2004), à savoir de répondre à des besoins sociaux non satisfaits tout en offrant des emplois de qualité. Il s'agit ensuite de renforcer les stratégies de coopération et de partenariat entre les structures, afin de mutualiser certaines actions, telles que les actions de formation, de prévention des risques ou de GPEC et de construire un dialogue social élargi à toutes les parties prenantes d'un territoire.

Enfin, ce rapport est une première étape qui, nous l'espérons, sera complétée par d'autres recherches ainsi que par un processus de ré-appropriation des résultats par les différents acteurs politiques, économiques et sociaux.

Bibliographie

Anker, R., Chernyshev, I., Egger, Ph., Mehran, F. and Ritter, J., 2002, Measuring Decent Work with Statistical Indicators. Policy Integration Paper No. 1. International Labour Office, Geneva, July.

Armand S, 2009, « Le dialogue social dans le secteur des Services à la personne : un levier de changement pour la qualité d'emploi ? », Mémoire de fin d'étude dans le cadre du Master II Economie Sociale et Solidaire, Marseille.

Bazin C. et Malet J., 2009, La France associative en mouvement, Gualino, Lextenso éditions.

Chorum, 2006, L'articulation entre l'offre des organismes de l'économie sociale, leur management et les aspirations et comportements des nouveaux acteurs salariés et bénévoles; Etude Chorum-Fonda, Paris.

Conseil National CRESS, 2008, *Panorama de l'économie sociale et solidaire en France et dans les régions*.

Commission Européenne, 2003, Improving quality in work: a review of recent progress, Brussels, November, 26.

Davoine L., Erhel C., 2007, La qualité de l'emploi en Europe: une approche comparative et dynamique, *Economie et statistique*, n° 410.

Davoine L., 2006, Are quantity and quality of jobs correlated ? Using, interpreting and discussing the Laeken indicators. Document de travail Centre d'Etudes de l'Emploi N° 59, avril.

Dévolvé N., Veyer S., 2010, La quête du droit : approche de l'instauration d'une représentation du personnel dans une coopérative d'activités et d'emploi, in 23eme *Colloque de l'ADDES, Les frontières de l'Economie Sociale se sont elles déplacées* ?; Paris, 9 novembre.

Gaudron G, 2009, L'économie sociale emploie un salarié sur 10 en 2006, INSEE Première n°1224, Février.

Gomel B., 2004, L'emploi salarié dans le travail des associations: un dilemme entre la qualité de l'emploi et la réponse aux besoins? , *Document de travail CEE*, 04/01.

INJEP, 2001, L'emploi et la fonction employeur dans les associations, n° 64.

Jobert. A. 2008, Les nouveaux cadres du dialogue social, Europe et territoires, Coll. Travail et société, Ed Peter Lang.

Lascoumes P., Le Galès P., (dir.), 2004, *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses de Sciences Po.

Leschke J., Watt A., Finn M., 2008, Putting a number on job quality? Constructing a European Job Quality Index. Working paper 2008.03. European Trade Union Institute for Research, Education and Health and Safety (ETUI-REHS), Brussels.

Prouteau L. et al., 2010, Quelle appropriation des chiffres sur l'emploi en ESS par les ovoirs publics locaux, Communication à la journée de restitution sur La qualité de l'emploi en ESS,

Marseille, 7 décembre.

Puissant E., 2008, Evolutions et enjeux des services à la personne : les associations iséroises d'aide à domicile », Les publications de l'ADEES Rhône-Alpes, Lyon.

Région Rhône Alpes, Université Pierre Mendes France Sciences Sociales et humaines de Grenoble, Ministère de l'emploi de la cohésion sociale et du logement, Commission européenne, CFDT, CGT région Rhône Alpes. « Sécurisation des parcours et dialogue social ; Réponses à la précarité dans l'emploi » 2009.

Chapitre II. Quelle qualité de l'emploi au sein de l'ESS ? Premiers résultats sur données françaises

Introduction

On observe aujourd'hui le rôle important de l'Economie sociale et solidaire (ESS) dans les dynamiques de création d'emplois. Composées d'associations, de coopératives, de mutuelles et de fondations, les organisations de l'économie sociale et solidaire (OESS) sont des organisations économiques à part entière. Ainsi, entre 2005 et 2006, l'emploi au sein de l'ESS a connu un taux de croissance supérieur au reste de l'économie française, soit 4,2% d'emplois équivalent temps plein contre 0,7%. En 2006, près d'un salarié sur dix était employé dans ces organisations, avec au total 2,1 millions de salariés pour plus de 200 000 établissements employeurs (Gaudron, 2009). Pour l'ensemble de l'ESS, le nombre d'établissements employeurs a augmenté entre 2005 et 2006 de 1,2%, tandis que l'effectif salarié s'est accru de 3,1%.

Le dynamisme de la création d'emplois en ESS conduit cependant à s'interroger sur la dimension qualitative des emplois dans les OESS. Depuis la fin des années 1990, la qualité de l'emploi fait partie des préoccupations des institutions internationales aussi bien au niveau européen (Union européenne), qu'au niveau mondial (l'Organisation des Nations Unies et le Bureau International du Travail). Des travaux comparatifs ont fourni des éléments de comparaisons entre pays sur la base des indicateurs de Laeken définis par la Commission européenne en 2001 ou d'autres indicateurs originaux. Mais peu de travaux académiques abordent la qualité de l'emploi dans une perspective sectorielle, qu'elle soit comparative ou pas. Et peu de travaux s'intéressent plus particulièrement à la qualité de l'emploi dans les OESS.

Nous commencerons par définir la qualité de l'emploi à partir d'une revue de littérature. Fort du constat du caractère récurrent de la question de la rémunération dans les différents travaux, nous privilégions l'analyse des déterminants des salaires dans les OESS et entre OESS, secteur privé lucratif et secteur public. Enfin dans une troisième partie, nous présentons les premiers résultats de mesure de la qualité de l'emploi à partir de la construction d'un indicateur synthétique obtenus sur des données statistiques nationales.

1. Revue de littérature sur la qualité de l'emploi dans les OESS : le choix d'une approche objective privilégiant les indicateurs de Laeken

On commence par caractériser la multidimensionnalité de la qualité de l'emploi en distinguant les approches subjectives des approches objectives que nous privilégions dans notre analyse. Une revue de littérature internationale, nous permet d'identifier les principaux résultats déjà obtenus relativement à la qualité de l'emploi, cette fois en nous concentrant sur les OESS.

1.1. Définir la qualité de l'emploi : un concept multidimensionnel

Comment définit-on la qualité de l'emploi ? Deux types d'approches sont généralement retenues. D'un côté, les approches subjectives permettent de répondre aux questions suivantes : Pourquoi les individus préfèrent-ils un emploi à un autre ? Quel est l'impact des différentes caractéristiques d'un emploi sur le bien-être, la satisfaction et l'engagement au travail ? De l'autre, les approches objectives mobilisent un ensemble d'indicateurs institutionnels basés sur des données objectives concernant les différents critères de la qualité de l'emploi déjà prédéfinis grâce notamment aux recherches et aux consensus politiques. Les travaux effectués dans cette perspective apportent des éléments de comparaison de la qualité de l'emploi dans les différents pays ou dans le temps. C'est cette seconde perspective que nous faisons le choix de privilégier.

1.1.1 La qualité de l'emploi sous l'angle du bien-être et de la satisfaction au travail : les approches subjectives

Au niveau individuel, quelles caractéristiques rendent un emploi plus attractif que les autres ? Pourquoi les individus préfèrent-ils un emploi à un autre ? Quel est l'impact des différentes caractéristiques d'un emploi sur le bien-être, la satisfaction et l'engagement au travail ? Des chercheurs se sont intéressés à ces questions au travers des différentes mesures de désirabilité des emplois et étudiant des facteurs du bien-être au travail (Jenks et al, 1988, Clark, 2001, Kim, 2002, Tortia, 2008). Le point commun de ces études est de souligner, entre autres, l'importance des facteurs autres que matériels (ou extrinsèques) dans la qualité des emplois perçue par les individus.

Jenks et al (1988) proposent, sur l'exemple des données américaines pour l'année 1980, un indice de désirabilité d'un emploi qui combine à la fois des caractéristiques monétaires et non monétaires du travail. Puisque les individus peuvent accorder plus au moins d'importance à certaines caractéristiques d'un emploi, ces dernières sont pondérées en fonction de l'importance qui leur est accordée par les différentes catégories de travailleurs (selon le sexe, le statut parental ou encore le niveau d'éducation). Par exemple, les personnes plus éduquées ont tendance à accorder plus de poids au choix des horaires de travail, les travailleurs plus âgés accordent moins d'importance au risque de perdre leur emploi que les jeunes et les hommes sont plus réticents à un travail salissant que les femmes.

En s'appuyant sur les données britanniques individuelles et subjectives, Clark (2001) établit un classement des facteurs qui importent le plus pour l'ensemble des travailleurs et pour leurs différentes catégories. Il distingue sept types de satisfaction au travail reportée par les individus : celle qui concerne la sécurité de l'emploi, le salaire, les perspectives d'évolution, les relations avec les supérieurs, les heures de travail, l'initiative personnelle et le travail en soi. Selon cette étude, la sécurité de l'emploi se trouve au premier rang des caractéristiques d'un emploi qui importent pour les individus issus de toutes les catégories étudiées. Ensuite, se trouvent la satisfaction vis-à-vis du salaire, le travail en soi et la possibilité de prendre des initiatives. Cependant, il existe des différences notables selon les catégories de la population étudiée. Par exemple, les hommes et les jeunes accordent le plus d'importance à l'initiative, tandis que les travailleurs à temps partiel estiment le plus les possibilités de promotion. Dans ce travail, les relations avec son supérieur, n'apparaissent pas parmi les facteurs statistiquement significatifs du bien-être. Une autre étude sur les données américaines récoltées auprès de plus d'un millier d'employés du secteur public a montré cependant les effets positifs de la communication avec son supérieur sur la satisfaction au travail des employés (Kim, 2002).

Dans la même lignée, Tortia (2008) s'intéresse à la question du bien-être au travail sur les données subjectives récoltées auprès des employés de plus de 200 organisations de services sociaux en Italie. Dans ce travail l'auteur s'intéresse tout particulièrement au lien pouvant exister entre le bien-être au travail et l'équité perçue par les salariés, en distinguant les organisations non lucratives, marchandes et publiques. A l'instar de Clark (2001), Tortia identifie plusieurs dimensions de la satisfaction au travail : la satisfaction vis-à-vis des éléments matériels (le salaire, les heures de travail, la sécurité de l'emploi, etc.) et non matériels (le développement professionnel, l'autonomie, la reconnaissance, l'utilité du travail etc.). Ces différentes dimensions contribuent à une mesure globale du bien-être au travail. L'équité est considérée sous deux angles différents. L'équité dite procédurale réfère ici à la qualité de la gouvernance organisationnelle perçue par l'individu : l'équilibre entre les incitations et les contributions, la communication au sein de l'organisation, le développement de carrière, l'écoute, la transparence des promotions etc. L'équité dite distributive réfère, en revanche, à la qualité perçue en matière de partage de responsabilités, des efforts, de la qualité du travail, des ressources économiques etc. Le bien-être au travail, d'après les résultats, est positivement associé notamment à l'équité procédurale perçue par les salariés. Autrement dit, les modalités de gouvernance organisationnelle apparaissent comme l'un des facteurs importants du bien-être au travail, du moins au même titre que la rémunération et l'effort demandé aux salariés.

1.1.2. La mesure de la qualité de l'emploi à partir des indicateurs objectifs

Les institutions internationales proposent leur propre définition de la qualité de l'emploi et utilisent leur propre liste d'indicateurs afin de mener des comparaisons internationales de la qualité de l'emploi. Le Bureau International du Travail (BIT) a introduit en 1999 le concept de travail décent. Le terme « décent » faisant référence à « acceptable » ou « adéquat », le concept a été défini par le Directeur Général du BIT de l'époque comme "*la possibilité pour les femmes et les hommes d'obtenir un travail décent et productif dans des conditions de liberté, équité, sécurité et dignité humaine*" (Anker et al., 2002). Le BIT prend en compte des pays hétérogènes puisqu'il s'adresse aux pays développés et en voie de développement, ce qui peut contraindre les indicateurs. Dans un travail pour le compte du BIT, Anker et al (2002) distinguent plusieurs groupes d'indicateurs :

- les « possibilités d'emploi » (taux d'emploi, chômage...),
- le travail inacceptable (emploi des enfants), les rémunérations adéquates (travailleurs pauvres...),
- les horaires décents (temps partiels involontaires...),
- la stabilité et la sécurité du travail,
- l'absence de discrimination (notamment par genre),
- la sécurité et l'environnement au travail (inspection du travail et assurances),
- la protection sociale,
- l'équilibre entre la vie professionnelle et familiale,
- le dialogue social et relations au travail (couverture des conventions collectives, grèves, densité syndicale),
- le contexte macro-économique et social (taux de pauvreté, inflation, éducation etc.).

Au niveau européen, l'objectif de « qualité de l'emploi » a été formulé d'abord en 2000 à la suite des sommets européens de Nice et de Lisbonne, puis une liste d'indicateurs a été adoptée dans le prolongement du sommet de Laeken en 2001. Même si, depuis le début des années 2000, la qualité de l'emploi est passée au second plan au profit des objectifs de plein emploi, de productivité et de la cohésion sociale, elle reste présente dans la stratégie européenne (Davoine, 2006). Les indicateurs de Laeken constituent de fait une base pour les

comparaisons internationales de la qualité de l'emploi en Europe. Ils prennent en compte une dizaine de dimensions plus au moins largement définies (Commission Européenne, 2003) :

- qualité intrinsèque de l'emploi (en termes de statut, de satisfaction, de rémunération);
- éducation, formation et développement de carrière (formation professionnelle, qualifications);
- égalité des sexes (les écarts des salaires homme-femme, ségrégation selon les professions);
- santé et sécurité au travail (accidents, pénibilité et intensité du travail);
- flexibilité et sécurité (la part des CDD et temps partiels volontaires et involontaires);
- insertion et accès au marché du travail (transition du chômage vers l'emploi);
- organisation du travail et conciliation vie familiale et vie professionnelle;
- dialogue social et participation des travailleurs (conventions collectives, participation syndicale, représentation du personnel);
- diversité et non discrimination (emploi des seniors, handicapés, immigrés);
- performances globales du travail (par exemple le PIB par heure travaillée).

Bien que les dimensions proposées au niveau européen ne soient pas très éloignées de celles du BIT (Anker et al, 2002), des différences significatives existent. De façon globale, le BIT reste plus axé sur le droit de travail, la protection sociale et le contexte socio-économique. Il privilégie un modèle d'Etat social interventionniste orienté vers la protection des droits, tandis que la Commission européenne fait plus de la dimension sociale une composante de la compétitivité. Le concept de travail décent au sens du BIT diffère du concept européen de l'emploi de qualité sur plusieurs aspects. Tandis que le BIT souligne la notion de travail stable, la Commission européenne (CE) met l'accent la flexibilité et la sécurité de l'emploi. Le BIT se réfère au salaire adéquat alors que la CE s'intéresse à la mobilité salariale. Le BIT met également plus d'accent sur la sécurité sociale, et les indicateurs du dialogue social y sont plus explicites. Enfin, de manière générale, le BIT met en avant les objectifs du respect des droits fondamentaux liés au travail et la réduction de la pauvreté, alors que la CE souligne l'objectif de l'efficacité économique. Par exemple, le travail des enfants figure parmi les indicateurs du travail décent, mais il ne fait pas partie des indicateurs de Laeken, sans doute parce qu'en Europe ce problème ne paraît plus d'actualité (sauf cependant pour certains pays nouveaux membres) (Davoine et al, 2008).

De nombreuses études comparatives sur la qualité de l'emploi au niveau international se sont appuyées sur ces indicateurs ou les ont amendés.

Dans plusieurs travaux sous l'égide du BIT, différents indicateurs de travail décent ont été élaborés pour établir des comparaisons internationales et des réflexions ont été engagées quant à la constitution de tels indicateurs (Ghai, 2003, Bonnet et al, 2003, Anker et al, 2003, Chernychev, 2003). Bonnet et al (2003) effectuent un travail original, dans lequel ils distinguent trois types d'indicateurs : institutionnels, instrumentaux et les indicateurs dits de résultats. Le premier type d'indicateurs renseigne sur les institutions qui régissent le droit de travail dans les différents pays (les différentes conventions ratifiées). Le second type rend compte de l'existence des mécanismes et ressources accordées aux différentes dimensions de la qualité de l'emploi dans chaque pays. Enfin, les indicateurs de résultat reflètent dans une certaine mesure l'efficacité des institutions et des instruments dans chaque pays.

Brisbois (2003) donne un panorama comparatif de la qualité de l'emploi au Canada, USA et 15 pays européens en s'appuyant en grande partie sur les données de l'OCDE concernant les dimensions suivantes : la santé et le bien-être au travail, le développement des compétences,

la sécurité de l'emploi et le développement de carrière, la conciliation vie professionnelle et vie familiale et la satisfaction concernant les conditions de travail.

La Fondation de Dublin effectue le *monitoring* des conditions de travail et du bien-être au travail en Europe au travers d'un grand nombre d'indicateurs, incluant cette fois les indicateurs liés aux caractéristiques et design organisationnels. Les dimensions abordées sont des indicateurs « classiques » concernant le temps, la nature et l'organisation du travail; l'impact du travail sur la santé et les facteurs de risques physiques; les violences et les discriminations au travail; les revenus et les systèmes de rémunération; la vie au travail et en dehors du travail; la satisfaction au travail, mais aussi les structures de management et de communications (Parent-Thirion et al., 2007).

Les indicateurs de Laeken ont été appliqués dans les travaux comparatifs pour les pays européens notamment par Davoine et Erhel (2006) et Davoine et al (2008). Des classements des pays y sont établis et les différents pays sont groupés selon les « modèles » qu'ils représentent : le modèle continental (représenté entre autres par la France), libéral (Grande Bretagne, Pays-Bas), socio démocratique (pays scandinaves) et le modèle sud européen (Italie, Espagne etc.). L'étude souligne l'importance de la prise en compte de l'hétérogénéité des contextes institutionnels dans les travaux comparatifs.

Dans les travaux menés par l'Institut Syndical Européen (l'ETUI), un indice synthétique de la qualité de l'emploi, Job Quality Index (JQI,) a été créé à partir de six sous indices : les salaires, les formes d'emploi atypiques, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale, les conditions de travail et la sécurité d'emploi, l'accès à la formation et la possibilité d'avancement et la participation et la représentation des intérêts collectifs (Leschke et al, 2008).

On synthétise la présentation de ces différents indicateurs dans le tableau 1.1.

Tableau 1.1. Les indicateurs de la qualité de l'emploi

	Indicateurs **Laeken (CE, 2003)**	**Indicateurs du BIT (travail décent)**			**Indicateurs de la Fondation de Dublin** **(CE), 2007**	**Indicateur européen du « bon travail », EJQI** **(Institut Syndical Européen, CE), 2008**
		Anker et al (2003)	Ghai (2003)	Bonnet et al (2003): trois niveaux d'indicateurs (institutionnels, instrumentaux et de résultat)[4]		
1	**Qualité intrinsèque de l'emploi**: rémunérations, mobilité salariale, transitions sur le marché de travail interne et externe (chômage-emploi, ascension salariale).	**Rémunération adéquate et travail productif**: % des salariés payés moins de la moitié de salaire médian ou en dessous de salaire min., % des personnes ayant eu une formation durant les 12 derniers mois.	**L'emploi-rémunérateur:** % de travailleurs pauvres, salaires inférieurs à la moitié du salaire médian au niveau national.	Les revenus sont abordés dans la dimension **« sécurité du revenu »** (voir infra).	**Satisfaction vis-à-vis du travail**: niveau de satisfaction globale, satisfaction vis-à-vis de la rémunération et des conditions de travail (relations avec les collègues, développement personnel, sécurité). **Systèmes de paye et de revenus:** participation au profit. Voir aussi la dimension « Nature de travail ».	**Salaires**: rémunérations et le % de travailleurs pauvres.
2	**Formation et développement de**	Voir dimension 1: % des personnes ayant		**Sécurité du maintien des**	**Nature du travail** : compétences requises	**Compétences et développement de**

4 Ici seuls les indicateurs de résultats sont mentionnés.

	Indicateurs **Laeken (CE, 2003)**	**Indicateurs du BIT (travail décent)**			**Indicateurs de la Fondation de Dublin** **(CE), 2007**	**Indicateur européen du « bon travail », EJQI** **(Institut Syndical Européen, CE), 2008**
		Anker et al (2003)	Ghai (2003)	Bonnet et al (2003): trois niveaux d'indicateurs (institutionnels, instrumentaux et de résultat)[4]		
	carrière : personnes en âge de travailler bénéficiant de formations, main d'œuvre participant à des formations dans le cadre de travail, pourcentage de la main d'œuvre utilisant un ordinateur.	eu une formation durant les 12 derniers mois.		**qualifications:** % de la population ayant terminé les études supérieures...	utilisation des technologies, % de personnes ayant reçu une formation.	**carrière :** % de population (25-64 ans) participant à la formation (dans les' semaines précédant à l'enquête). % de personnes déclarant que le leur travail offre de bonnes perspectives pour l'avancement de leur carrière.
3	**Égalité des genres**: Écarts des salaires horaires, des taux d'emploi féminin, des taux de chômage des femmes par rapport aux hommes. La ségrégation des genres selon les secteurs et les occupations.	**Absence de discriminations:** rapport des salaires hommes/femmes, ségrégation professionnelle, % des femmes managers, % des femmes dans la masse salariale.	**Absence de discriminations** (droits fondamentaux)	L'égalité des genres est abordée au travers de la dimension de la « sécurité professionnelle » (voir infra).	**Systèmes de revenus** (voir supra): différentiels de salaires selon le genre.	L'égalité des genres est abordée dans la dimension « salaires »
4	**Flexibilité et sécurité:** La part des travailleurs en contrats à durée déterminée ou à temps partiel (volontaire et involontaire).	**Stabilité et sécurité de travail:** % des salariés dont la durée de l'emploi est inférieure d'un an. **Temps de travail décent:** temps partiels involontaires et nombre d'heures excessif.		**Sécurité de l'emploi:** % d'emploi régulier et d'emploi public.	Sécurité perçue du travail (dimension **« Satisfaction »**). **Temps du travail**: % des personnes ayant plus d'un emploi.	**« Formes d'emploi non-standard »**: emplois temporaires involontaires; temps partiels involontaires.
5	**Insertion et accès au marché de travail** : les flux de la main d'œuvre entre emploi, chômage et inactivité; les entrées des chômeurs en emploi ou en formation.	**Possibilités d'emploi:** taux d'emploi, de chômage etc.	**Possibilités d'emploi:** taux d'emploi et de chômage.	**« Sécurité du marché du travail »**: taux de chômage et d'emploi, % de salariés parmi les actifs occupés.		
6	**Conciliation vie professionnelle-vie familiale**: la différence absolue des taux d'emploi des 20-50 ans par genre et en fonction de la présence des enfants âgés de 0 à 12 ans.	**Équilibre vie professionnelle-vie familiale**: taux d'emploi des femmes ayant des enfants en âge scolaire, nombre d'heures excessif.		**« Sécurité professionnelle »** pourcentage des cadres, congés maternité rémunérés, allocations maternité.	**Équilibre vie professionnelle et en dehors du travail**: satisfaction vis-à-vis de cet équilibre, nombre d'heures de travail, temps partiel. **Nature du travail**: travail à domicile, télétravail. **Temps du travail**: possibilité d'influencer son temps de travail, travail de nuit et de soir, de samedi et de dimanche.	**Le temps de travail et l'équilibre entre la vie professionnelle et vie privée**: % d'employés travaillant plus de 48 heurs par semaine, travail de nuit, soir, samedi, dimanche, temps partiels volontaires (moins de 30h), % de personnes déclarant être satisfaits par l'équilibre entre le temps du travail et leurs responsabilités familiales et sociales.
7	**Santé et sécurité au travail** : nombre d'accidents du travail par 100 000 salariés.	**Sécurité au travail**: taux de décès au travail, couverture des inspections de travail et des assurances.	**Conditions de travail:** décès en cours d'activité, accidents, comités sécurité et santé au travail.	**Sécurité au travail:** taux d'accidents, nombre de jours de vacances payés, garanties congés maladies et indemnisations	**Risques physiques au travail**: diverses expositions (bruits, tabac, vibrations etc), manque d'informations sur le risque au travail etc.	**Conditions de travail et sécurité :** intensité du travail, autonomie au travail (possibilité de choisir le rythme, la méthode de travail et l'ordre de tâches); les

	Indicateurs **Laeken (CE, 2003)**	**Indicateurs du BIT (travail décent)**			**Indicateurs de la Fondation de Dublin** **(CE), 2007**	**Indicateur européen du « bon travail », EJQI** **(Institut Syndical Européen, CE), 2008**
		Anker et al (2003)	Ghai (2003)	Bonnet et al (2003): trois niveaux d'indicateurs (institutionnels, instrumentaux et de résultat)[4]		
				accidents de travail.	**Violences, harcèlement et discriminations au travail:** % d'incidents, absentéisme dû à ces problèmes.	facteurs de risque physique au travail (bruits, vibrations, tabac etc).
8	**Dialogue social** : représentation et participation des salariés; la densité syndicale; les salariés couverts par les conventions collectives...	**Dialogue social et relations au travail**: densité syndicale, conventions collectives, grèves. Tchernychev (2003): instances de discussions employés-employeur, appartenance de plus de 10% d'actions aux travailleurs, existence d'un système de participation aux bénéfices ayant fait l'objet d'une négociation collective.	**Dialogue social**: négociations collectives, démocratie dans l'entreprise (représentations des salariés au seins du CA et comités de gestion, implication dans la gestion des programmes de formation et développement des RH.), participation à l'échelon national .	**« Sécurité de la représentation »:** taux de syndicalisation, son évolution, indice de libertés civiles.	**Structures de management et communication**: communication avec les supérieurs et les représentants des salariés, consultations.	**Représentation des intérêts collectifs**: couverture des négociations collectives, densité syndicale, consultations.
9	**Diversité et non discrimination**: L'écart à la moyenne des taux d'emploi des séniors, des immigrés et des minorités ethniques, des handicapés.	**Absence de discriminations**: voir dimension 3.	**Respects des droits fondamentaux** (absence de travail d'enfants et forcé, absence de discriminations, liberté syndicale).		**Violences, harcèlement et discriminations au travail:** diverses discriminations, notamment selon le genre.	
10	**Performances globales au travail** : la productivité mesurée comme le changement dans le niveau du PIB par tête de la population des salariés et par heure de travail, %.	**Contexte socio-économique:** productivité.	**Résultats économiques** (inflation et croissance par tête)			
11		**Protection sociale:** dépenses de la sécu, % PIB d'allocations, % des personnes âgées de plus de 65 ans bénéficiant d'une pension.	**Sécurité sociale:** dépenses publiques en % du PIB, protection sociale contre diverses risques (maladie etc).	**Sécurité du revenu:** taux de pauvreté, PIB/tête, indice Gini de la distribution des revenus, % de chômeurs indemnisés.		
12		**Contexte socio-économique:** inflation, pauvreté, poids de l'économie informelle, niveau d 'éducation.				
13					**Organisation du travail**: autonomie, travail d'équipe, contraintes (de temps, de pression), support (collègues, supérieur), intensité du travail.	

1.1.3. Créer de l'emploi, créer des emplois de qualité ?

Les objectifs de qualité et de quantité de l'emploi pouvant paraître contradictoires, plusieurs travaux se sont intéressés à cette question. Davoine (2006) a étudié le lien entre la qualité de l'emploi et sa quantité dans les pays européens et a trouvé une corrélation positive. Fremigacci et L'Horty (2007) ont tracé les dynamiques de la qualité de l'emploi en France en lien avec la croissance économique et ils ont trouvé que la qualité de l'emploi suivait les mêmes tendances que la croissance. L'une des explications théoriques à ce lien positif pourrait être issue de l'approche Keynésienne, selon laquelle la qualité de l'emploi (mesurée par les salaires et les taux d'emploi) influencerait positivement la croissance économique *via* l'augmentation de la demande et la baisse du chômage. De plus, les théories du capital humain et de la croissance endogène viennent renforcer l'hypothèse du lien positif entre la qualité de l'emploi et l'efficacité économique. De manière plus directe, la baisse du taux d'accidents et de maladies professionnelles a des effets positifs sur la réduction des dépenses de la sécurité sociale.

En France, la qualité de l'emploi et ses dynamiques ont été appréhendées au travers des indicateurs de Laeken par Fremigacci et L'Horty (2006). Le but de ce travail était de rendre compte de l'évolution de la qualité de l'emploi en France au cours des années 1980-2000. Pour cela ils construisent les indicateurs de la qualité de l'emploi entre 1982 et 2002 à partir des données de l'Enquête Emploi en s'appuyant sur les recommandations de Laeken. Comme le montrent les auteurs, la qualité de l'emploi en France semble connaître une tendance à la hausse, grâce notamment à l'amélioration des indicateurs de l'augmentation salariale, de la sécurité du travail et de l'égalité homme-femme. L'accès à la formation et l'équilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle semblent également contribuer à cette tendance positive. Ils notent enfin le caractère pro cyclique des fluctuations de la qualité de l'emploi en France, dont les tendances semblent coïncider avec les fluctuations du PIB.

1.2. La qualité de l'emploi dans les OESS : une revue de littérature

La qualité des emplois a été largement abordée dans les travaux comparatifs au niveau international, avec pour but de fournir des mesures et des comparaisons pour l'ensemble de l'économie des différents pays. Mais il existe aussi un ensemble assez restreint des travaux qui comparent la qualité des emplois entre les composantes d'une économie plurielle : privé lucratif, public et ESS.

1.2.1. A l'international

Plusieurs études se sont penchées sur la question de la qualité des emplois dans les organisations non lucratives dans une perspective de comparaison entre secteurs public, privé hors ESS et ESS.

McMullen et Schellenberg (2003) ont étudié la qualité des emplois dans les organisations non lucratives au Canada, en mobilisant les données de l'enquête ELTE, l'Enquête sur le lieu de travail et les employés (ou WES, Workplace et Employee Survey) pour l'année 1999 menée auprès des salariés d'un échantillon représentatif d'organisations. Cette étude a montré que le secteur non lucratif, riche en capital humain, plus féminin et moins rémunérateur (notamment en ce qui concerne les cadres et les dirigeants) par rapport au secteur privé classique, est également celui où les emplois temporaires et à temps partiels sont les plus représentés. Cependant, dans l'ensemble le niveau de satisfaction des employés semble être comparable à celui des secteurs privé et parapublic. Au vu de ces résultats, les auteurs concluent que le travail au sein du secteur non lucratif peut être considéré comme un choix permettant

notamment aux femmes de mieux concilier vie professionnelle et responsabilités familiales pendant la période où ces dernières sont les plus prenantes. C'est également un choix motivé par des valeurs que les salariés peuvent attacher à leurs activités.

La faiblesse relative des salaires ne semble pas être un handicap pour le secteur. En effet, au-delà des explications d'ordre institutionnel (liées à la contrainte de non distribution des bénéfices), il importe de prendre en considération les motivations et la particularité des services rendus par ce type d'organisations. Les motivations dites intrinsèques ou pro sociales (François, 2000) permettent d'attirer notamment les cadres plus engagés et prêts à recevoir un moindre salaire en échange d'un travail qui correspond mieux à leurs valeurs (Handy et Katz, 1998). De plus, l'introduction des mécanismes d'incitations financières est reconnue comme étant moins efficace dans les secteurs non lucratif et public que dans le privé classique entre autres pour ces mêmes raisons. Les effets de sélection feraient en sorte que les personnes attirées par les motivations pécuniaires seraient plus inclines à choisir le secteur lucratif.

D'autres comparaisons de la qualité des emplois dans les organisations non lucratives par rapport au reste de l'économie ont été effectuées avec des angles d'attaque différents. Certains mobilisent des données subjectives et individuelles comme Lanfranchi et Narcy (2008) qui comparent le niveau de satisfaction des employés du secteur non lucratif et du secteur privé classique dans sept pays européens dans le secteur tertiaire. Ces auteurs mettent en évidence que les employés du secteur non lucratif ont plus de chances d'être satisfaits par leur travail par rapport aux employés du secteur privé classique, à caractéristiques individuelles égales. Mais si, après contrôle sur les caractéristiques individuelles (sexe, statut matrimonial, CSP, salaire, éducation, contrat, ancienneté) et organisationnelles (taille de l'entreprise), il existe une différence de satisfaction moyenne ressentie par les employés des deux secteurs, cette différence disparaît avec l'introduction des caractéristiques des emplois et en particulier, l'acquisition de nouvelles compétences, un effort demandé moins intense et plus de possibilités de prise d'initiative.

D'autres études font état d'un degré de satisfaction plus élevé des salariés du secteur non lucratif qui trouve sa source dans l'existence des dimensions non monétaires (intrinsèques) de leur travail (le développement professionnel, l'autonomie, la reconnaissance, la créativité et l'utilité du travail), comme dans le cas de Tortia (2008) sur les services sociaux et éducatifs en Italie. D'autres encore travaillent sur la dispersion des salaires, comme l'a réalisé Leete (2000) en comparant les salaires et leur distribution au sein des secteurs non lucratif et lucratif aux États-Unis en utilisant les données du recensement américain de 1990. Les résultats de l'étude confirment que l'équité de la distribution des salaires a des effets positifs sur la motivation des salariés. En effet, la distribution des salaires apparaît moins dispersée (et donc plus équitable) dans les organisations non lucratives par rapport aux organisations lucratives, ce qui peut s'expliquer par le mode de gouvernance et les valeurs qui prévalent dans les organisations non lucratives. Enfin, Hunter (2000), à partir d'une enquête auprès des maisons de repos employant des aides soignantes dans l'État de Massachusetts aux Etats-Unis, a élaboré un indice synthétique qui rend compte de la diversité des pratiques des employeurs en matière de rémunération, de formation et d'autres avantages. Cette étude révèle le rôle de facteurs tels que le degré de professionnalisation des managers, de standardisation de l'organisation et de spécialisation de la clientèle, plus que le statut juridique en soi, dans la qualité de l'emploi.

Enfin, au Canada, une étude de la qualité de l'emploi a été effectuée auprès de plus de cent employés de 22 très petites entreprises soutenues par la micro finance au Québec (Paquet et Favreau, 2000). Parmi les employeurs, plusieurs avaient une forme coopérative ou non lucrative. L'enquête portait sur les différentes dimensions de la qualité de l'emploi, et plus particulièrement sur sa dimension subjective concernant la satisfaction des employés des

entreprises enquêtées. Plusieurs formes de satisfaction ont été distinguées ici : la satisfaction générale, la satisfaction extrinsèque, intrinsèque de l'emploi, la satisfaction quant aux relations personnelles et avec la direction, la satisfaction vis-à-vis du lieu de travail et la satisfaction de l'emploi comme « véhicule d'intégration sociale ». A l'issue d'une analyse des indices de satisfaction pour les différentes catégories des répondants, les auteurs concluent notamment que les personnes qui affichent généralement une plus grande satisfaction au travail sont des femmes, des personnes âgées de plus de 40 ans, des travailleurs à temps plein et, enfin, des employés des coopératives et des entreprises à but non lucratif. Bien que les résultats de cette enquête doivent être validés par une analyse plus poussée, ils sont confortés par d'autres travaux qui notent un plus grand niveau de satisfaction chez les employés des organisations non lucratives par rapport aux entreprises privées lucratives (voir par exemple Narcy et Lanfranchi, 2008).

1.2.2. En France

En France, la qualité de l'emploi dans les OESS, a été abordée sous différents aspects : différentiels de salaires et ségrégation professionnelle notamment.

La qualité des emplois sous l'angle des différentiels de salaires entre les secteurs non lucratif et privé lucratif a fait l'objet de plusieurs recherches empiriques. Les écarts des salaires dans les secteurs de services (à l'exception des services aux particuliers) ont été estimés à partir des données de l'enquête Emploi menée en France entre 1994 et 2001 par Narcy (2007). Les résultats ont montré, qu'à qualification égale, « *les travailleurs du secteur associatif, s'ils travaillaient pour le secteur privé ou public, percevraient un salaire plus élevé que ce qu'ils touchent (15,2% de plus dans le privé et 12,7% dans le public*) » (Narcy, 2007, p. 145). Mais cette analyse mérite d'être complétée par d'autres indicateurs, dont la mesure de la satisfaction des travailleurs par rapport à leur emploi. Gomel (2004) s'est, quant à lui, particulièrement intéressé aux secteurs où les structures associatives sont très présentes : culture, santé et activité sociales et activités de récréation, culturelles et sportives. A partir d'une analyse détaillée des données DADS pour la période 1995-2001, il a comparé les écarts des salaires dans ces secteurs selon la catégorie juridique de structures. Il a notamment souligné les différences importantes au sein du secteur culturel : *« ...le salaire moyen des activités associatives de spectacle vivant ... est inférieur à la moyenne générale du secteur et très inférieur à la moyenne de l'audiovisuel dans une société anonyme »* (Gomel, 2004, pp. 26-27).

La qualité des emplois en France sous l'angle de la ségrégation professionnelle entre le secteur associatif et le reste de l'économie a été récemment abordée par Narcy et al (2009). En effet, aussi bien les données françaises qu'internationales montrent que les femmes sont sur représentées au sein du secteur associatif et du secteur public (aux bas niveaux hiérarchiques). Les auteurs mobilisent les données de l'enquête *Familles et Employeurs* menée en 2004-2005 auprès de plus de 9547 hommes et femmes et 2637 établissements à partir de 20 salariés. L'étude cherche à définir les facteurs qui déterminent les choix des individus de travailler dans le secteur associatif par rapport aux secteurs privé lucratif et public. Comme le montre l'enquête, les pratiques des établissements varient selon les secteurs économiques. Par exemple, les salariés du secteur public ont plus souvent accès à des systèmes de garde d'enfants (places en crèche, garderie ou centres de vacances) et à d'autres mesures de conciliation de la vie familiale et professionnelle (temps partiel, possibilité de travailler à domicile, aides financières liées à la garde ou aux études des enfants). Les établissements du secteur privé lucratif offrent plus d'avantages monétaires (plans d'épargne, de retraite, contrats d'assurance-vie). Les établissements du secteur associatif, généralement moins généreux en matière d'avantages sociaux et financiers, semblent cependant être un peu plus nombreux à

offrir des possibilités d'aménagement d'horaires (les adapter aux horaires d'école ou de crèche, en cas d'enfant malade etc.).

Les auteurs estiment la probabilité du choix de secteur en fonction d'un ensemble de variables susceptibles de l'influencer : la durée du travail et types d'horaires, les différentiels de salaires, les mesures de conciliation entre la vie familiale et professionnelle, d'autres avantages, le goût pour l'intérêt général etc.). Selon les résultats, la féminisation du secteur associatif, contrairement au secteur public, ne s'explique pas par les mesures de conciliation de la vie familiale et professionnelle (sauf l'accès au temps partiel), mais elle reflète surtout la structure des catégories socio professionnelles existantes. Enfin, le goût pour l'intérêt général (ou les motivations « pro sociales » mesurées notamment par une question sur les activités militantes) a des effets positifs sur le choix de travailler dans l'associatif, mais cet effet n'est pas statistiquement significatif. Ce dernier résultat ne permet cependant pas de rejeter l'hypothèse de l'impact des motivations intrinsèques sur le choix du secteur associatif par les femmes. En effet, certains travaux montrent que les femmes répondent être plus sensibles au contenu intrinsèque de leur travail, tandis que les hommes se sentent plus concernés par des aspects extrinsèques (salaires et perspectives de carrière) (Clark, 1997).

Enfin, la qualité des emplois dans les OESS en France a fait très récemment l'objet de plusieurs rapports effectués par des équipes universitaires pour la Délégation Interministérielle à l'Innovation, à l'Expérimentation sociale et à l'Economie sociale (DIIESES). Dans le rapport sur le secteur de l'aide à domicile, le chapitre consacré à la qualité des emplois propose une série d'indicateurs, principalement à partir des données de l'Enquête Emploi 2005 et autres enquêtes disponibles en France (Devetter, 2008). Les différents métiers du secteur des services à la personne (SAP) sont ici classés selon quatre indices : l'indice de rémunération, de sécurité de l'emploi, de conditions de travail et l'indice dit « de reconnaissance ». Ces quatre sous indices constituent un indice synthétique qui permet de comparer la qualité des emplois pour les différents métiers par rapport à la situation moyenne observée pour les ouvriers et employés de l'ensemble de l'économie en France.

Un deuxième rapport, effectué par l'équipe des chercheurs de Beta-Céreq Strasbourg, fait l'état de la qualité des emplois dans les associations des régions Alsace et Lorraine (Trautmann et al, 2009). L'étude fournit quelques informations quantitatives à partir des données régionales DADS pour l'année 2006 (notamment la répartition des CSP, les salaires), mais elle donne surtout un aperçu qualitatif des pratiques de la gestion des ressources humaines sur l'exemple de 27 associations employeurs appartenant aux secteurs de la petite enfance, des services domestiques, culturel ou d'animation. Les entretiens menés auprès des responsables associatifs ont mis en lumière les problématiques spécifiques aux structures associatives (contraintes financières et celles liées à l'activité) et les pratiques existantes. Même si, d'après les auteurs, la qualité de l'emploi ne semble pas explicitement faire partie des préoccupations majeures des responsables associatifs, cette notion est abordée au travers ses différentes dimensions : les rémunérations, la diminution des temps partiels involontaires et la professionnalisation. Enfin, malgré les différences des pratiques de la gestion des ressources humaines, comme le notent les auteurs, *« une caractéristique commune des associations étudiées tient dans leur volonté d'être des employeurs comme les autres, entendue au sens où elles s'affirment respectueuses du droit du travail et ne prétendent pas à pouvoir y déroger, au motif d'une spécificité associative »* (Trautmann et al, 2009, p. 144).

Ces travaux sont partiels, soit parce qu'ils n'abordent qu'une partie de l'ESS, soit parce qu'ils observent une facette de la qualité de l'emploi, ou encore qu'ils privilégient une région. Ils montrent toutefois que la qualité de l'emploi s'appréhende plutôt par un faisceau d'indices. Ils se caractérisent aussi par la récurrence de la question de la rémunération. C'est pour cette raison que, dans la partie suivante, nous proposons de commencer notre étude de la qualité de

l'emploi dans les OESS, en nous intéressant aux déterminants des salaires. En d'autres termes, il s'agit de répondre aux questions relatives aux éventuelles différences des salaires entre les organisations de l'économie sociale et les secteurs privé lucratif et public: la forme juridique, influence-t-elle le niveau de salaire? Les diplômes, l'expérience, ou encore les contraintes liées à l'organisation du travail sont-ils rémunérés de la même manière dans les OESS que dans le secteur privé classique ?

2. Les salaires dans les OESS : approche comparative sur données françaises

Il s'agit d'étudier la formation des salaires au sein des OESS en comparaison avec le secteur public et privé lucratif. Pour cela nous estimons les équations de salaire horaire, ce qui nous permet de rendre compte de l'impact de différents facteurs participant à la formation des salaires (diplômes, ancienneté, taille de l'entreprise)[5].

D'abord, nous étudions les déterminants des salaires horaires dans les trois secteurs économiques (OESS, privé lucratif et public). Puis nous étudions l'effet éventuel de la forme juridique sur le salaire horaire. Ensuite, nous effectuons des régressions séparées pour chaque secteur d'activité où l'on trouve à la fois des OESS et les organisations publiques et privées lucratives.

Nous posons les questions suivantes :

- En tenant compte des caractéristiques individuelles et organisationnelles, ainsi que des conditions de travail, trouve-t-on une différence de rémunérations entre les différents types d'OESS, les organisations privées lucratives et publiques ?
- Les caractéristiques individuelles (diplômes, CSP) et celles liées aux conditions de travail (exp. travail de nuit), sont-elles rémunérées de la même manière dans les OESS et dans les organisations appartenant aux secteurs privé lucratif et public ?
- Les différences éventuelles ne sont-elles pas simplement dues aux différences relatives aux caractéristiques individuelles et à la spécificité du travail ?
- En éliminant les effets intersectoriels et en considérant chacun des secteurs d'activité séparément, trouve-t-on des différences notables des rémunérations selon le secteur de l'économie dans lequel travaille le salarié ?

Pour tenter de répondre à ces questions, nous avons dû sélectionner, dans un premier temps, les secteurs d'activité qui regroupent toutes les formes juridiques des OESS (associations, coopératives, fondations et mutuelles), et les organisations privées lucratives et publiques. Ainsi, les régressions dont les résultats sont présentés dans les tableaux 2.1 et 2.2 ont été effectuées pour l'ensemble des secteurs suivants : services aux particuliers, administration, services aux entreprises et santé, éducation et action sociale.

2.1. Méthodologie

Nous reprenons ici la méthode utilisée par Narcy (2007, p. 129), qui a estimé les équations de salaire sur les données de l'Enquête Emploi 1994 - 2001. La méthode de régression linéaire

5 Ici nous ne tenons pas compte des effets de sélection éventuels qui font que certains types d'individus pourraient préférer par exemple le secteur privé au secteur de l'économie sociale, ou inversement. Dans un travail ultérieur, on pourra intégrer également les effets de sélection.

par les Moindres Carrés Ordinaires (MCO) est une méthode usuelle, permettant d'étudier l'influence des différents facteurs (variables indépendantes ou explicatives) sur notre variable d'intérêt, en l'occurrence le salaire horaire (variable dépendante ou expliquée).

L'intérêt d'une régression est de voir si les coefficients associés aux différentes variables indépendantes sont différents de zéro, autrement dit, si ces variables influencent la variable dépendante. L'hypothèse de départ (l'hypothèse dite nulle) qui est testée ici est que les variables indépendantes n'exercent pas d'effet sur la variable expliquée, et donc les coefficients associés à ces variables sont nuls. On rejette l'hypothèse nulle si les coefficients ne sont pas nuls et s'ils sont statistiquement significatifs, c'est-à-dire ne sont pas dus au hasard. Ce sont les p-values obtenues pour chaque coefficient, qui indiquent leur significativité statistique. Le seuil de significativité statistique se situe, par convention, au niveau de 5%. En d'autres termes, on parle des résultats statistiquement significatifs s'il y a 95% de chances que le coefficient obtenu soit différent de zéro.

Les coefficients obtenus pour chaque variable explicative montrent la manière dont cette variable influence la variable expliquée. Enfin, une mesure de la qualité du modèle estimé, nommée R^2, indique la part de la variation de la variable dépendante expliquée par les variables explicatives utilisées dans le modèle.

Les données utilisées dans cette section sont tirées des Enquêtes Emploi 2005, 2006 et 2007[6].

La variable à expliquer (ou la variable dépendante) ici est le salaire horaire net. Ce dernier n'étant pas fourni directement par l'enquête, il est obtenu à partir du salaire mensuel net déclaré (correspondant à la profession principale de l'individu) et le nombre d'heures par semaine que les individus déclarent effectuer habituellement (voir aussi Narcy, 2006). La variable à expliquer correspond au logarithme du salaire horaire net. Le salaire horaire net a été calculé comme le salaire mensuel net (primes mensualisées comprises) divisé par le résultat du nombre d'heures hebdomadaires travaillées (normalement prévu par semaine) multiplié par 4,33. Puisque l'étude porte sur plusieurs années, le salaire horaire a été corrigé des effets de l'inflation en utilisant l'indice des prix fourni par l'INSEE pour 2005, 2006 et 2007 (base 100 en 1998).

Les variables explicatives utilisées dans les régressions sont les suivantes. Les variables des caractéristiques individuelles sont l'âge (en années révolues), le sexe, le fait d'être en couple (une variable muette), le nombre d'enfants célibataires de moins de 18 ans au domicile[7], la catégorie socioprofessionnelle de la personne, son niveau de diplôme et d'ancienneté en entreprise (en mois). Pour tenir compte des caractéristiques organisationnelles, on utilise une variable catégorielle indiquant la taille de l'entreprise et (selon les régressions), une variable indiquant l'appartenance à l'ESS (ainsi qu'aux secteurs privé lucratif ou public) et une variable de catégorie juridique (coopératives, associations, mutuelles, fondations, privé hors ESS et public). Les conditions de travail sont approchées par les variables portant sur les horaires atypiques (travail de samedi et dimanche et travail de nuit).

6 Nous remercions le réseau Quetelet, et plus particulièrement le Centre Maurice Halbwachs, de nous avoir fourni ces données. Il s'agit ici des fichiers de l'Enquête Emploi en continu 2005, 2006 et 2007 – France Métropolitaine (fichiers numéro CMH lil-0317, 0390 et 0399).

7 Nous avons également essayé d'utiliser dans les régressions les variables indiquant le nombre d'enfants de moins de 3 et de moins de 6 ans, mais ces variables n'ont pas donné de résultats statistiquement significatifs.

Enfin, nous avons introduit les variables indicatives pour chaque année de l'enquête, ainsi qu'une variable muette indiquant si l'individu réside en Ile-de-France.

L'échantillon utilisé dans les régressions sur plusieurs secteurs confondus (secteurs éducation, santé et action sociale, administrations, services aux particuliers, services aux entreprises) est présenté dans le tableau ci-dessous (tableau 2.1).

Tableau 2.1. La description de l'échantillon (secteurs éducation, santé, action sociale, administrations, services aux particuliers, services aux entreprises)

Variables	**Hommes**	**Femmes**
Salaire horaire net moyen Salaire horaire net médian	12.55 9.82	10.75 9.01
Age moyen	40.66	41.3
Nombre d'enfants de moins de 18 ans (moyenne)	0.77	0.74
Couple, %	70.54	67.93
CSP, % Cadres et professions intellectuelles supérieures Professions intermédiaires Employés Ouvriers	 20.55 29.27 28.26 21.91	 10.85 29.51 55.08 4.56
Ancienneté dans l'entreprise, mois	150 (soit 12,5 ans)	144 (soit 12 ans)
Diplôme, % Diplôme supérieur à Bac+2 Bac+2 Bac, BP ou autre CAP, BEP Brevet des collèges Aucun diplôme ou CEP	 19.39 13.16 17.32 24.33 7.93 17.87	 16.24 17.52 18.88 21.74 8.39 17.23
Ile-de-France, %	20	18
N	17412	30275

Source: Enquête Emploi 2005, 2006, 2007.
Lecture: « Parmi les hommes présents dans l'échantillon, 13.16% ont un diplôme de niveau Bac+2 contre 17.52% des femmes ».

Nous avons ensuite effectué des régressions par les MCO sur l'ensemble des salariés de huit secteurs selon la nomenclature NAF de 16 postes, au sein desquels on peut trouver des organisations publiques et privées lucratives, mais aussi au moins un type d'OESS. Ces secteurs sont les suivants : éducation, santé et action sociale, services aux particuliers, services aux entreprises, commerce et réparation, activités financières, activités immobilières, transport et industrie des biens de consommation.

2.2. Principaux résultats

Les régressions par les moindres carrés ordinaires (MCO) dont les résultats sont présentés dans les tableaux 2.2 et 2.3 ont été effectuées pour les secteurs suivants : services aux particuliers, administrations, services aux entreprises et santé, éducation et action sociale. Le

tableau 2.2. présente les résultats de la régression des équations de salaire incluant la variable indiquant la forme juridique. Cette variable a été codée en six modalités, selon la méthodologie proposée par l'Observatoire National de l'ESS en collaboration avec l'INSEE[8]. On distingue donc les organisations privées lucratives, les organisations publiques et les OESS. Ces dernières sont classées, selon leur catégorie juridique, en coopératives, associations, mutuelles et fondations. Une dernière modalité de cette variable explicative représente les organisations dont la catégorie juridique n'est pas renseignée. Nous avons gardé ici les salariés pour lesquels les catégories juridiques n'étaient pas renseignées car, d'une part, leur poids dans l'Enquête Emploi est important et, d'autre part, leur élimination pourrait se traduire par une perte d'informations. Par exemple, il est parfois considéré que la catégorie juridique non renseignée peut être négativement corrélée avec la taille de l'entreprise, son âge ou l'ancienneté du salarié. Certes, il existe des techniques permettant de compléter les informations manquantes sur les catégories juridiques, mais nous avons choisi de ne pas utiliser ces techniques complexes, du moins à cette étape, au profit d'une plus grande transparence.

2.2.1. Les salaires dans les secteurs services aux particuliers, administrations, services aux entreprises et santé, éducation, action sociale.

Le tableau 2.2. résume les résultats de régressions pour les secteurs suivants : santé, éducation et action sociale, administrations, services aux particuliers et services aux entreprises. Nous commençons, dans le modèle 1, par une régression mobilisant uniquement les variables « classiques » utilisées dans les équations de salaires : le capital humain (le niveau de diplôme, la catégorie socioprofessionnelle -CSP), la taille de l'entreprise, les variables individuelles (âge, sexe, nombre d'enfants, le fait de vivre en couple), et une variable muette indiquant si l'individu réside en Ile-de-France (les salaires dans cette région étant généralement plus importants qu'ailleurs en France).

A cette étape on peut déjà voir, à partir de la taille et des signes des coefficients, les effets exercés par ces variables explicatives sur les salaires horaires. Par exemple, le coefficient de la variable « Age » montre que, avec chaque année d'âge supplémentaire, le salaire horaire est multiplié par 0.005. Aussi, comme le mettent en évidence les coefficients de la variable « Année », les salaires horaires en 2007 semblent avoir diminué de 0.4% par rapport aux salaires de 2005. Dans les deux exemples, les coefficients restent constants dans les trois modèles.

La deuxième étape consiste en une régression d'un modèle (Modèle 2), en rajoutant la variable de la forme juridique de l'entreprise où travaille le salarié. A cette étape, plusieurs remarques peuvent être faites. Concernant les associations, les salaires ici semblent, en moyenne, être inférieurs de 3.7% par rapport au secteur privé lucratif, alors que les salaires dans les mutuelles, les fondations et le secteur public semblent être supérieurs, respectivement de 9%, 4.4% et 2.5% que dans le privé lucratif. Quant aux coopératives, ce coefficient est positif, mais il n'est pas statistiquement significatif.

Enfin, la troisième étape consiste à observer si ces différences persistent avec l'introduction de variables reflétant les conditions de travail. En d'autres termes, il s'agit d'évaluer si les

8 Observatoire National de l'Economie Sociale et Solidaire (ONESS). Proposition de typologie pour la publication de données comparées entre le secteur ESS, le secteur privé hors ESS et le secteur public. Note méthodologique n° 1, décembre 2008.

différences évoquées ci-dessus ne sont pas dues simplement aux spécificités du travail dans les différents types d'organisations. Pour cela nous introduisons, dans le modèle 3, les variables indiquant si le salarié exerce un travail de nuit ou de weekend. En effet, l'introduction de ces variables pourrait faire disparaître les effets de la forme juridique, si ces derniers étaient liés aux spécificités des conditions ou de l'organisation du travail. Comme on peut le lire dans la colonne « Modèle 3 » du tableau 2.2., l'introduction des variables reflétant les conditions de travail rend l'influence de la forme juridique « fondation » statistiquement non significative. Autrement dit, les différences de salaires dans les fondations par rapport au secteur privé classique, ne sont pas liées à la forme juridique, mais plutôt aux spécificités du travail dans ces organisations. Comme le montrent les coefficients associés aux variables des conditions de travail, les horaires plus contraignants donnent lieu à une compensation salariale. Hormis les coopératives et les fondations, tous les autres coefficients pour toutes les variables mobilisées restent significatifs avec l'introduction des conditions de travail. Observons enfin, que les salaires pour les organisations dont les formes juridiques n'ont pas été renseignées, semblent être inférieurs relativement au secteur marchand lucratif. Une question importante est de connaître le type d'organisation prédominant dans cette catégorie « non renseignée ». L'une des possibilités serait de supposer que l'échec de l'appariement des données de l'Enquête Emploi avec le fichier SIRENE permettant de connaître, entre autres, la catégorie juridique de l'entreprise, n'est pas dû au hasard. Ce sont probablement les organisations les moins « établies » qui risquent de se retrouver dans cette catégorie.

On note par exemple que les salaires dans les entreprises de 50 à 499 salariés sont de 4.8% supérieurs à ceux des petites entreprises (de 1 à 9 salariés). Après l'introduction des variables des conditions de travail, les femmes restent moins bien rémunérées que les hommes. De manière classique, on observe les signes positifs pour les coefficients associés aux variables du capital humain. Enfin, les trois modèles sont caractérisés par un bon pouvoir explicatif, puisqu'ils parviennent à expliquer plus de la moitié de la variation des salaires horaires.

Tableau 2.2. Salaires horaires estimés par les MCO (administrations, services aux particuliers, services aux entreprises, santé, éducation et action sociale)

Variable explicative	Modèle 1	Modèle 2	Modèle 3
Année			
2005	Réf.	Réf.	Réf.
2006	0.004	0.004	0.004
2007	-0.01**	-0.01**	-0.01**
Taille de l'entreprise			
n/r	0.037***	0.052***	0.049***
De 1 à 9 salariés	Réf.	Réf.	Réf.
De 10 à 49 salariés	0.034***	0.035***	0.03***
De 50 à 499 salariés	0.055***	0.053***	0.048***
De 500 et plus	0.05***	0.042***	0.037***
Ancienneté dans l'entreprise, mois	0.001***	0.0009***	0.0009***
Age	0.005***	0.005***	0.005***
Sexe			
Hommes	Réf.	Réf.	Réf.
Femmes	-0.084***	-0.078***	-0.065***
Nombre d'enfants célibataires à domicile	0.027***	0.026***	0.025***
Couple	0.041***	0.041***	0.041***

Variable explicative	Modèle 1	Modèle 2	Modèle 3
CSP			
Ouvriers	Réf.	Réf.	Réf.
Cadres et professions intellectuelles supérieures;	0.537***	0.535***	0.527***
Professions intermédiaires;	0.242***	0.24***	0.23***
Employés	0.031***	0.027***	0.015**
Diplôme			
Aucun diplôme ou CEP	Réf.	Réf.	Réf.
Diplôme supérieur à Bac	0.396***	0.383***	0.386***
Bac+2	0.291***	0.281***	0.278***
Bac, BP ou autre	0.198***	0.189***	0.192***
CAP, BEP	0.129***	0.122***	0.119***
Brevet des collèges	0.112***	0.104***	0.104***
Ile-de-France	0.073***	0.075***	0.081***
Forme juridique			
N/r	-	-0.074***	-0.071***
Secteur privé lucratif	Réf.	Réf.	Réf.
Coopératives	-	0.09	0.097
Associations	-	-0.037***	-0.04***
Mutuelles	-	0.09***	0.06**
Fondations	-	0.044*	0.017
Secteur public	-	0.025***	0.022***
Conditions de travail:			
Travail de samedi			
Jamais	Réf.	Réf.	Réf.
Habituellement	-	-	0.020***
Occasionnellement	-	-	0.037***
Travail de dimanche			
Jamais	Réf.	Réf.	Réf.
Habituellement	-	-	0.074***
Occasionnellement	-	-	0.061***
Travail de nuit			
Jamais	Réf.	Réf.	Réf.
Habituellement	-	-	0.033***
Occasionnellement	-	-	0.015*
Constante	1.57***	1.57***	1.52***
N	47687	47687	47687
R^2	50.9	51.4	52.2

Source: Enquête Emploi 2005, 2006, 2007.
Note: Les coefficients White (1980) robustes à l'hétéroscedasticité. * significatif à 5%, ** significatif à 1%,*** significatif à 0.1%.

Ensuite, nous étudions les déterminants des salaires de manière différente. Au lieu d'introduire les effets de la forme juridique sur les salaires à partir des modèles décrits dans le tableau précédent, nous nous sommes intéressés aux processus de formation des salaires dans chaque secteur économique pris séparément.

Nous avons donc effectué quatre régressions distinctes : sur l'ensemble des salariés, sur l'ensemble de salariés des OESS, sur l'ensemble de salariés du secteur privé lucratif ou du secteur public, en excluant cette fois les catégories juridiques non renseignées. Ces régressions concernent toujours les quatre secteurs d'activité : santé, éducation, action sociale, services aux particuliers, services aux entreprises et administrations. Le tableau 2.3. présente les résultats des régressions.

Tableau 2.3. Les régressions par les MCO (secteurs de la santé, éducation et action sociale, administrations, services aux particuliers et services aux entreprises)

Variable explicative	Ensemble des salariés	OESS	Privé hors ESS	Public
Année				
2005	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
2006	0.002	0.013	0.006	-0.002
2007	-0.012**	0.004	-0.007	-0.017***
Taille de l'entreprise				
n/r	0.061***	0.048**	0.046***	0.039***
De 1 à 9 salariés	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
De 10 à 49 salariés	0.03***	0.052**	0.047***	-0.022
De 50 à 499 salariés	0.052***	0.047**	0.06***	0.026*
De 500 et plus	0.05***	0.044**	0.06***	0.015
Ancienneté dans l'entreprise, mois	0.0009***	0.0008***	0.0006***	0.001***
Age	0.006***	0.007***	0.008***	0.004***
Sexe				
Hommes	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Femmes	-0.059***	-0.05***	-0.69***	-0.054***
Nombre d'enfants célibataires (de moins de 18 ans) à domicile	0.028***	0.029***	0.008*	0.036***
Couple	0.052***	0.074***	0.067***	0.028***
CSP				
Ouvriers	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Cadres et professions intellectuelles supérieures;	0.525***	0.632***	0.51***	0.487***
Professions intermédiaires;	0.229***	0.354***	0.204***	0.199***
Employés	0.039***	0.165***	0.006	0.023***
Diplôme				
Aucun diplôme ou CEP	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Diplôme supérieur à Bac+2	0.392***	0.416***	0.308***	0.391***
Bac+2	0.278***	0.316***	0.241***	0.258***
Bac, BP ou autre	0.196***	0.22***	0.181***	0.175***
CAP, BEP	0.12***	0.162***	0.111***	0.092***
Brevet des collèges	0.112***	0.159***	0.08***	0.096***
Ile-de-France	0.073***	0.047***	0.099***	0.053***
Conditions de travail:				
Travail de samedi				
Jamais				
Habituellement	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Occasionnellement	0.013**	0.04*	-0.054***	0.03***
	0.034***	0.053***	0.044***	0.017*
Travail de dimanche				
Jamais				
Habituellement	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Occasionnellement	0.072***	0.065***	0.013	0.117***
	0.058***	0.062***	-0.014	0.093***
Travail de nuit				
Jamais				
Habituellement	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Occasionnellement	0.041***	0.018	0.088***	-0.004

Variable explicative	Ensemble des salariés	OESS	Privé hors ESS	Public
Constante	0.025*** 1.48***	0.037 1.24***	0.056*** 1.52***	0.003 1.62***
N R^2	40069 53.6	6261 49.5	11391 51.3	22417 55.6

Source: Enquête Emploi 2005, 2006, 2007.
Note: Les coefficients White (1980) robustes à l'hétéroscedasticité. * significatif à 5%, ** significatif à 1%,*** significatif à 0.1%.

D'après les résultats, *la baisse des salaires constatée en 2007 par rapport à 2005 est due au secteur public*, car les coefficients ne sont statistiquement significatifs ni pour les OESS ni pour le secteur privé lucratif. Malgré son caractère non significatif, on peut noter le signe positif du coefficient pour l'année 2007 pour les OESS. Concernant la variable de la taille de l'entreprise, les coefficients associés reflètent quelques différences significatives entre les trois secteurs économiques. Si, en moyenne, les entreprises de 50 à 499 salariés sont les plus rémunératrices (sans tenir compte de la catégorie non renseignée), dans les OESS ce sont les salariés des entreprises de 10 à 49 salariés qui semblent être les mieux rémunérés. Pour le secteur privé classique, ce sont les entreprises à partir de 50 salariés dont les salariés sont les plus rémunérés, sans distinction entre les entreprises de 50 à 499 et 500 salariés. Enfin, dans le secteur public, seuls les employés des entreprises de 50 à 499 salariés sont significativement mieux rémunérés par rapport aux employés des petites entreprises.

Concernant *les écarts des salaires selon le genre,* dans tous les secteurs réunis et pris séparément, les femmes sont moins rémunérées que les hommes. Cependant, on observe les écarts moins importants au sein des OESS (5% de moins) et du secteur public (5.4%), que dans le secteur privé lucratif (6.9%). Il est déjà bien connu des économistes que le secteur public présente des écarts des salaires moins importants entre les hommes et les femmes : généralement les études montrent que dans les pays comme la France, les femmes bénéficient des différentiels positifs, lorsque l'on étudie la question plus en profondeur. A l'instar du secteur public, le secteur des OESS apparaît ici comme un secteur plus « équitable» en termes d'égalité des genres.

Concernant les *catégories socioprofessionnelles (CSP)* dans les quatre secteurs d'activité étudiés ici, l'écart entre les salaires des cadres et des ouvriers est le plus important dans les OESS et le moins important au sein du secteur public. Quant au rendement des diplômes, ils semblent être, dans ces quatre secteurs, plus importants au sein des OESS que dans le secteur privé classique ou le secteur public.

Au niveau des *conditions de travail*, on peut enfin comparer les compensations offertes dans les différents secteurs économiques. Au sein des OESS et du secteur public, les personnes travaillant le weekend obtiennent des compensations salariales par rapport à celles qui ne le font jamais. Par contre, on ne trouve pas de compensations liées au travail de nuit ni au sein du secteur public, ni au sein des OESS. En revanche, le secteur privé lucratif semble offrir des compensations de salaires aux personnes travaillant le samedi et la nuit, mais pas à celles qui travaillent le dimanche.

Jusqu'ici nous avons étudié les processus de formation des salaires dans les quatre secteurs regroupant toutes les formes juridiques des organisations. Le fait de s'intéresser à un ensemble limité des secteurs d'activité a permis aussi d'effacer les différences inter-sectorielles trop importantes. Dans la section suivante, nous avons sélectionné huit secteurs d'activité où l'on

retrouve aussi bien les OESS, que les entreprises appartenant aux secteurs public et privé classique.

2.2.2. Les déterminants des salaires selon les secteurs d'activité économique

Dans le tableau 2.4. nous présentons les résultats des régressions par secteur d'activité susceptibles d'accueillir tous types d'organisations économiques : les différentes OESS, mais aussi les organisations privées lucratives et celles appartenant au secteur public. A partir de ce critère, huit secteurs selon la nomenclature NAF de 16 postes ont été sélectionnés : santé, éducation et action sociale, activités financières, services aux particuliers, services aux entreprises, transport, activités immobilières, commerce et enfin, industries des biens de consommation. Selon l'INSEE, les OESS appartenant au secteur « santé, éducation et action sociale » constituent près d'un tiers de la masse salariale du secteur. Pour les activités financières, la contribution des OESS à la masse salariale de ce secteur s'élève à un quart et pour les services aux particuliers, les OESS y constituent un dixième de la masse salariale (Gaudron, 2009). Les secteurs des services aux entreprises, transports, activités immobilières, commerce et industrie de biens de consommation représentent des parts moins importantes. Les contributions de ces OESS dans ces secteurs d'activité sont égales respectivement à 2,3%, 1,1%, 2,2% et 0,9%.

Tableau 2.4. Résultats des régressions par secteur d'activité

Variable explicative	Santé, éducation, action sociale	Activités financières	Services aux particuliers	Services aux entreprises	Transports	Activités immob.	Commerce	Industrie des biens de consommation
Année								
2005	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
2006	0.005	-0.008	0.014	0.002	0.014	0.015	0.019***	-0.002
2007	-0.007	-0.021	0.011	-0.02**	0.009	0.038	0.005	-0.015
Taille de l'entreprise								
n/r	0.02	-0.012	0.063***	0.018	0.07	-0.02	0.061***	0.097***
De 1 à 9 salariés	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
De 10 à 49 salariés	0.018	-0.003	0.069***	0.009	0.042	0.005	0.058***	0.039
De 50 à 499 salariés	0.024	-0.041	0.059**	0.011	0.035	-0.006	0.071***	0.063*
De 500 et plus	0.018	-0.012	0.106***	0.005	0.07**	-0.022	0.061***	0.123***
Ancienneté	0.001***	0.0003***	0.0005***	0.0006***	0.0006***	0.0007***	0.0003***	0.0003***
Age	0.004***	0.011***	0.007***	0.006***	0.004***	0.004**	0.008***	0.008***
Sexe								
Hommes	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Femmes	-0.068***	-0.088***	-0.066***	-0.076***	-0.092***	-0.064***	-0.081***	-0.115***
Nombre d'enfants célibataires (de moins de 18 ans) à domicile	0.028***	0.017**	-0.003	0.017***	0.009	0.018	0.001	0.025***
Couple	0.026***	0.061***	0.069***	0.04***	0.015	0.046*	0.077***	0.042**
CSP								

Variable explicative	Santé, éducation, action sociale	Activités financières	Services aux particuliers	Services aux entreprises	Transports	Activités immob.	Commerce	Industrie des biens de consommation
Ouvriers	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Cadres et professions intellectuelles supérieures;	0.705***	0.465***	0.443***	0.522***	0.501***	0.595***	0.515***	0.48***
Professions intermédiaires;	0.374***	0.168**	0.194***	0.203***	0.147***	0.249***	0.195***	0.228***
Employés	0.117***	0.062	-0.025*	0.046***	0.042**	-0.021	0.195***	0.228***
Diplôme								
Aucun diplôme ou CEP	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Diplôme supérieur à Bac+2	0.443***	0.294***	0.218***	0.25***	0.202***	0.312***	0.253***	0.285***
Bac+2	0.302***	0.214***	0.195***	0.19***	0.143***	0.259***	0.218***	0.211***
Bac, BP ou autre	0.217***	0.114***	0.175***	0.135***	0.134***	0.145***	0.143***	0.157***
CAP, BEP	0.15***	0.082*	0.122***	0.092***	0.055***	0.123***	0.093***	0.086***
Brevet des collèges	0.139***	0.072*	0.05**	0.08***	0.122***	0.175***	0.093***	0.086***
Ile-de-France	0.072***	0.102***	0.115***	0.095***	0.071***	0.01	0.101***	0.08***
Conditions de travail:								
Travail de samedi								
Jamais	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Habituellement	0.066***	-0.025*	-0.037**	-0.047***	-0.022	-0.130***	-0.056***	-0.002
Occasionnellement	0.05***	0.033	0.002	0.049***	0.007	-0.029	0.02*	0.052**
Travail de dimanche								
Jamais	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Habituellement	0.106***	-0.113*	0.017	0.052**	0.099***	0.174**	0.007	0.123**
Occasionnellement	0.107***	0.104**	0.023	-0.003	0.044**	0.085	0.026***	0.052
Travail de nuit								
Jamais	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Habituellement	-0.034***	0.042	0.081***	0.046**	0.096***	-0.033	0.084***	0.159***
Occasionnellement	-0.025*	0.086	0.028	0.075***	0.061***	0.047	0.031*	0.0388
Secteurs d'économie								
Marchand	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
OESS	-0.028***	0.018	0.055**	-0.021	0.026	-0.029	0.019	0.13
Public	0.023**	0.204***	0.057**	-0.011	0.016	-0.029	0.163	0.278***
n/r	-0.123***	0.022	-0.014	-0.016	0.012	-0.023	-0.002	0.031
Constante	1.41***	1.61***	1.51***	1.66***	1.82***	1.71***	1.55***	1.56***
N	19216	3181	6702	9991	4330	1286	12395	2545
R^2	59.18	47.94	31.67	50.16	38.29	46.05	41.46	45.28

Source: Enquête Emploi 2005, 2006, 2007.

Note: Les coefficients White (1980) robustes à l'hétéroscedasticité. * significatif à 5%, ** significatif à 1%,*** significatif à 0.1%.

Plusieurs remarques peuvent être faites à partir des résultats des régressions séparées pour les huit secteurs d'activité.

Concernant *l'effet de la forme juridique*, seuls quatre secteurs d'activité sur huit présentent des coefficients significatifs. Dans le secteur de la santé, de l'éducation, et de l'action sociale, le fait d'être salarié d'une OESS influence de manière négative le salaire horaire, en comparaison des salariés du secteur privé lucratif. Dans le secteur des activités financières, on ne trouve pas de différences significatives entre les OESS et le secteur privé lucratif, mais le secteur public ici apparaît comme plus rémunérateur. Dans le secteur des services aux particuliers en revanche, les OESS et le secteur public sont plus rémunérateurs que le secteur privé lucratif. Le fait d'être employé d'une OESS dans le secteur des services aux particuliers augmente le salaire horaire de 5.5% par rapport au secteur privé classique. Enfin, dans l'industrie des biens de consommation, le secteur public semble être plus rémunérateur relativement au secteur privé lucratif.

Concernant *les écarts des salaires selon le genre*, les salaires féminins sont systématiquement plus bas au sein des huit secteurs. Les écarts négatifs les plus importants sont observés dans le secteur de l'industrie des biens de consommation, alors que l'on trouve les écarts les moins importants dans les secteurs des activités immobilières, services aux particuliers et santé, éducation, action sociale.

Les compensations salariales liées aux conditions de travail diffèrent selon les secteurs d'activité. Le secteur santé, éducation et action sociale semblent offrir des compensations aux personnes travaillant le weekend, mais pas la nuit. Pour les activités financières les résultats ne sont pas facilement interprétables car le travail de dimanche par exemple est récompensé seulement lorsqu'il est occasionnel. Pour les services aux particuliers, le travail de nuit est récompensé lorsqu'il est régulier, alors que le travail de weekend n'est pas récompensé. Les secteurs de services aux entreprises[9], de transport et de commerce offrent des compensations salariales à ceux qui travaillent de nuit. Enfin, on peut noter que le pouvoir explicatif des modèles varie selon les secteurs de 31,67 (pour les services aux particuliers) à 59,18 pour le secteur de la santé, éducation et action sociale.

Cette première analyse des processus de formation des salaires effectuée dans le cadre de cette partie a permis de dégager plusieurs points saillants.

Principaux résultats

Dans l'analyse des quatre secteurs, certaines différences en termes de rémunérations disparaissent avec l'introduction des variables reflétant les conditions de travail. C'est notamment le cas des fondations. Nous ne trouvons pas non plus de différences significatives entre les coopératives et le secteur privé lucratif. En revanche, *le secteur associatif apparaît dans cette étude comme le moins rémunérateur, tandis que les mutuelles sont au contraire, les plus rémunératrices*. Enfin, on trouve *que les compensations salariales pour le travail de weekend et le rendement des diplômes sont les plus importants pour les OESS.*

L'analyse conduite sur les huit secteurs séparément montre que les différences en termes de rémunérations dans les secteurs comme le transport, les activités immobilières ou le commerce ne semblent pas liées à la forme juridique. En revanche, dans les secteurs de la santé, éducation et action sociale, ainsi que dans les services aux particuliers, on note des différences notables en fonction de la forme juridique.

9 Il faut noter que dans le secteur « services aux entreprises » l'Enquête Emploi compte aussi tous les intérimaires.

Jusqu'ici la qualité de l'emploi a été abordée sous l'angle de la rémunération. La question à laquelle nous avons tenté de répondre concernait les différences éventuelles entre les niveaux de rémunérations selon les formes juridiques et les secteurs économiques. Dans la partie qui suit notre objectif est de donner une vision plus complète de la qualité de l'emploi dans les OESS relativement au secteur privé lucratif et au secteur public en France en abandonnant la perspective sectorielle.

3. Mesurer la qualité de l'emploi par un faisceau d'indicateurs : la construction d'un indicateur synthétique

Comment se situent les OESS en matière de qualité de l'emploi ? Pour tenter de répondre à cette question, nous élaborons un indice composite de la qualité de l'emploi, intégrant plusieurs composantes et permettant d'établir un classement au niveau national des quatre familles de l'ESS (coopératives, associations, mutuelles et fondations), relativement aux secteurs privé hors ESS et public.

Commençons par positionner l'ESS en France relativement au secteur public et secteur privé lucratif (cf. Tableau 3.1). L'économie sociale compte près de 203 000 établissements employeurs, dont plus de la moitié sont des associations (173 000). On compte ensuite 22 000 coopératives, 7 000 mutuelles et 1 000 fondations (Gaudron, 2009). Les secteurs d'activité les plus représentés dans l'économie sociale sont les services financiers, les services aux particuliers, ainsi que l'éducation, la santé, et l'action sociale. Comme l'indique Gaudron (2009, p.1), « *la contribution de l'économie sociale à chacun de ces secteurs est respectivement de 29 %, 10 % et 25 % de la masse salariale nationale* ».

Tableau 3.1. : Volumes et taux de croissance* des entreprises et de l'emploi en France entre 2001 et 2006

	Organisation et entreprise		Etablissement		Effectifs au 31/12		ETP	
	Volume 2006	Taux de croissance	Volume 2006	Taux de croissance	Volume 2006	Taux de croissance	Volume 2006	Taux de croissance
ESS	155 984	+0,6	203 196	+1,6	21 444 146	+2,6	1 794 228	+3,1
Privé hors ESS	1 492 226	+0,5	1 762 100	+0,9	139 755 435	+1,1	12 659 371	+0,5
Public	76 882	+0,2	180 276	+3,8	5 836 452	+2,1	5 165 086	+2,7
Total	1 725 092	+0,5	2 145 572	+1,1	21 956 033	+1,4	19 618 685	+1,0
Part ESS/total	9,04	-	9,5	-	9,6	-	9,1	

Source : INSEE-CLAP-DADS-Observatoire national ESS-CNCRES
** Moyenne des taux de croissance annuels entre 2001 et 2006*

On observe que la part de l'ESS, dans le total des entreprises et de l'emploi est de l'ordre d'un peu moins de 10% et que le développement de l'emploi y est plus rapide que dans les autres composantes de l'économie. Qu'en est-il donc de la qualité de l'emploi et pourquoi choisir un indicateur composite pour la caractériser ?

3.1. Quelles sources de données disponibles ?

Dans le rapport du Conseil National de l'Information Statistique (le CNIS) de 2006 sur les mesures des niveaux de vie et des inégalités en France, très peu de place a été consacrée aux indicateurs de la qualité de l'emploi. Il note cependant l'intérêt d'utiliser les données de

l'Enquête Conditions de travail et Sumer (Surveillance médicale des risques professionnels) pour étudier notamment la dimension « sécurité et santé au travail ». De plus, le CNIS note le manque d'éléments sur l'aspect du dialogue social et de la participation des travailleurs. Dans ce rapport, la qualité de l'emploi a été finalement abordée plutôt sous l'angle de l'analyse de la précarité et de l'insécurité de l'emploi.

Selon les recommandations du CNIS pour les indicateurs sur la sécurité de l'emploi, les fichiers Dads et l'Enquête Emploi peuvent fournir des données adéquates. Les données administratives Dads 2006 couvrent l'ensemble des employeurs et de leurs salariés à quelques exceptions près, soit 80% des emplois salariés des secteurs privé et semi public (sauf les agents de l'État), ainsi que des collectivités territoriales (Gomel, 2005). Le salaire enregistré dans les Dads doit être cohérent avec les déclarations transmises à l'Urssaf, à la caisse de chômage et à la caisse de retraite complémentaire dans l'année (idem). Les données sur les salaires sont donc en principe moins susceptibles d'erreurs que les salaires déclarés dans l'Enquête Emploi basée sur l'approche déclarative des individus. Cependant, comme le souligne Gomel (2005), les données Dads ne sont pas dépourvues de limites, notamment en ce qui concerne les déclarations des heures travaillées, *a priori* peu contrôlées. Dans son travail sur les trajectoires des salariés dans plusieurs secteurs de l'économie sociale et solidaire sur les données Dads, Gomel (2005) a noté quelques anomalies importantes liées soit à des erreurs, soit à des sous déclarations ou à des non déclarations des heures travaillées, notamment dans les secteurs de la recréation, des activités culturelles et sportives. En revanche, les données concernant les secteurs comme celui de la santé et de l'action sociale semblent plus fiables, probablement dû au fait que « *les emplois et leurs modes de gestion y sont plus classiques, les entreprises plus importantes, les structures plus anciennes* » (Gomel, 2005, p. 25).

D'après le CNIS, les Dads ont pour avantage de détailler plus d'une vingtaine de contrats, avec les motifs de fin de contrat, mais l'inconvénient est de ne pas dépasser la période d'un an. L'insécurité de l'emploi à partir de Dads peut ainsi être calculée de plusieurs manières différentes. On peut par exemple voir le nombre de mois moyens en emploi durant l'année, la répartition des individus par durée d'emploi (inférieure à un an) ou encore le nombre de personnes ayant été en emploi moins de 3 mois, moins de 6 mois ou moins de 9 mois.

D'autres données administratives permettent d'étudier des flux d'emploi de différentes manières : les données DUE pour les intentions d'embauche (pourtant sans garantie d'embauche), ou les données Emmo-Dmmo pour les flux d'embauche avec le délai d'un an ne couvrant pas les contrats de moins d'un mois.

Dans une approche déclarative, l'Enquête Emploi permet d'élaborer de nombreux indicateurs de précarité : la récurrence au chômage (nombre de chômeurs récurrents[10], les personnes en sous-emploi ou en emploi précaire, c'est-à-dire sans garantie de long terme) et l'ancienneté de chômage.

Mais dans cette étude nous avons pour objectif la construction d'un indice (et/ou des indices) synthétique de qualité de l'emploi permettant de comparer, dans un premier temps, les trois principaux secteurs d'économie (privé lucratif, public et ESS), en distinguant de plus les quatre familles des OESS. Pour cela nous avons choisi d'utiliser les indicateurs susceptibles d'influencer la qualité de l'emploi de manière positive, ce qui n'est pas le cas de la précarité et l'insécurité de l'emploi.

---

10 C'est-à-dire les personnes au chômage au sens du BIT ayant connu au moins deux entrées au chômage avec une durée de chômage cumulée supérieure à 3 mois sur l'année et au moins une période d'emploi (CNIS, 2006).

Les données utilisées dans cette étude proviennent de plusieurs sources de l'INSEE[11], avec pour principal critère la possibilité de connaître le type d'organisation (ou le secteur) où travaille le salarié. La variable permettant de connaître le secteur où travaille le salarié (ou le type d'organisation) est la variable de la catégorie juridique présente dans tous les fichiers utilisés. Les données ont été codées de la même manière que dans l'étude précédente, en utilisant le guide méthodologique élaboré par l'Observatoire de l'ESS en collaboration avec l'Insee. La plupart des variables ont été construites à partir des données de l'Enquête Emploi 2006 en continu et de son enquête complémentaire Conditions de Travail 2005 menée en France tous les cinq ans (notamment pour les variables concernant l'organisation du travail, les relations professionnelles, la santé et la sécurité au travail). Comme nous l'avons déjà noté, l'enquête SUMER pourrait éventuellement permettre d'obtenir des indicateurs sur la santé et la sécurité de travail, mais les dernières données de cette enquête datent de l'année 2003 et sont donc plus anciennes que les données équivalentes de l'enquête Conditions de Travail datant de 2005. Afin de tirer les données les plus fiables possibles, les données sur les salaires sont issues des fichiers DADS 2006 (et non de l'Enquête Emploi).

De façon plus précise :

- L'échantillon annuel de l'Enquête Emploi englobe près de 108 000 personnes distinctes de 15 ans et plus. Il se décompose de la manière suivante : 3 417 salariés pour les coopératives (4%), 7 446 pour les associations (8%), 567 pour les mutuelles (près de 0,6%), les fondations, 185 (soit 0,2%) ; le privé hors ESS 57430 (60%) et le public 26520 (27%). Nous avons utilisé les données pondérées, ce qui correspond à peu près à l'ensemble des salariés en France.
- L'enquête Conditions de Travail porte sur un échantillon représentatif de l'ensemble des salariés en France, soit près de 19 000 personnes. La répartition est la suivante : coopératives 525 salariés, associations 1148, mutuelles 94, fondations 33 ; privé hors ESS 9410 et public 4425, avec une répartition en pourcentage très proche de celle de l'Enquête Emploi. Comme pour l'Enquête Emploi, nous avons utilisé les données pondérées.
- Les informations agrégées sur les rémunérations ont été tirées des données Dads 2006 (Déclaration des données sociales par les entreprises ou établissements) fournies par la CRESS Paca. Ces données sont exhaustives du point de vue de la population des entreprises touchées.

En utilisant ces sources, nous avons donc constitué une base de données regroupant un grand nombre de variables susceptibles de refléter les différentes dimensions de la qualité de l'emploi dans chacun des secteurs de l'économie : le secteur privé lucratif et public, ainsi que l'ESS, en distinguant les coopératives, les associations, les mutuelles et les fondations. Les tableaux résumant les variables par dimension de la qualité de l'emploi se trouvent dans les annexes (Tableaux A1 à A4).

Enfin, on peut noter l'existence de quelques autres enquêtes dont certaines seront utilisées dans un chapitre ultérieur. Ainsi, l'Enquête Familles et Employeurs 2004-2005 menée par l'Insee et l'Ined, permet de comparer de manière plus détaillée les aspects des avantages non matériels et de la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale dans les secteurs privé non lucratif (essentiellement associatif), public et privé classique. L'enquête de l'Insee

11 Nous remercions le réseau Quetelet, et plus particulièrement le Centre Maurice Halbwachs, de nous avoir fourni ces données. Il s'agit ici des fichiers de l'Enquête Emploi en continu 2006 – France Métropolitaine (fichier numéro CMH lil-0390) et de l'enquête complémentaire à l'Enquête Emploi, Conditions de Travail 2005 (fichier numéro CMH lil-0371).

Formation et Qualification Professionnelle 2005 permet d'étudier les aspects de développement des compétences en entreprise. Enfin, l'enquête REPONSE 2002-2004 s'intéresse tout particulièrement aux aspects des relations professionnelles, du dialogue social et de la participation des salariés en entreprise. Cependant, les données de cette enquête ne concernent que les établissements de plus de 20 salariés.

3.2. Méthodologie : la construction d'un indice synthétique de la qualité de l'emploi

Nous construisons un indice synthétique permettant de comparer la qualité de l'emploi dans les OESS, entre les quatre familles, mais aussi de la mettre en perspective par rapport aux secteurs public et privé lucratif. Nous avons fait le choix de nous rapprocher au plus près des indicateurs de Laeken. Nous pas que nous les considérons comme les meilleurs, ou que nous acceptions les représentations implicites sur lesquelles ces indicateurs sont élaborés, mais avec la préoccupation d'une comparabilité possible à une échelle plus large que celle du pays. Nous avons considéré les indicateurs de Laeken comme un référentiel vers lequel nous cherchions à tendre dans une perspective comparative, et que nous devions illustrer relativement aux données dont nous pouvions disposer.

3.2.1. Le choix d'une analyse factorielle

Pour cela nous employons une technique de l'analyse factorielle, utilisée entre autres par Nicoletti et al (2000) pour des comparaisons internationales. Cette technique a été également décrite dans le manuel de l'OCDE consacré à la construction des indicateurs synthétiques (OECD, 2008) (Voir encadré méthodologique ci-après).

Encadré méthodologique : l'analyse factorielle

Nous avons réalisé une analyse factorielle utilisée entre autres par Nicoletti et al (2000) pour des comparaisons internationales. Cette technique a été également décrite dans le manuel de l'OCDE consacré à la construction des indicateurs synthétiques (OECD, 2008). Méthode multidimensionnelle, elle permet de confronter de nombreuses informations entre elles et de les synthétiser, d'extraire les tendances marquantes, de les hiérarchiser et d'en éliminer les effets marginaux ou ponctuels. L'analyse factorielle présente l'avantage de pouvoir rendre directement perceptibles des regroupements, oppositions ou tendances se dégageant de tableaux contenant de nombreux indicateurs et pouvant être qualifiés de tableaux de bord. L'analyse factorielle permet d'agréger des indicateurs individuels en fonction de la structure des données de telle sorte que les indicateurs synthétiques qui en résultent rendent compte dans notre cas de plus de 60% de la variance (c'est à dire de la dispersion des données) des indicateurs individuels.

Ici l'analyse factorielle nous permet de voir, dans chacune des sous dimensions de la qualité de l'emploi (les 8 indicateurs retenus), les variables qui sont les plus significativement associées aux différents « facteurs » sous-jacents (ou composantes principales). Les composantes principales, ou les facteurs extraits par cette méthode au sein de chacun des huit sous dimensions de la qualité de l'emploi, rendent compte de caractéristiques discriminantes dans un secteur. On ne cherche pas à mesurer l'importance des dimensions associées, mais simplement le fait qu'elles le soient.

Ces dimensions, et les scores qui les caractérisent, peuvent contribuer à l'élaboration d'un schéma interprétatif. A partir des scores obtenus sur les composantes principales, on peut

également calculer les scores totaux sur chacune des dimensions de la qualité de l'emploi étudiée, en utilisant les coefficients de pondération correspondant à la part de la variance expliquée par chaque composante dans la variance totale. Enfin, ces indices peuvent être agrégés afin d'obtenir un indice synthétique résumant la qualité globale de l'emploi dans chacun des secteurs étudiés (ou dans chaque type d'organisation).

Les indices globaux de la qualité de l'emploi pour chaque dimension ont été calculés en utilisant les coefficients de pondération des sous dimensions obtenus dans l'analyse factorielle. L'indice pour l'ensemble des OESS est calculé comme une moyenne des scores pondérée sur les effectifs salariés de chaque famille des OESS, et, à titre informatif, comme la simple moyenne des scores des coopératives, associations, mutuelles et fondations.

Dans ce qui suit, nous étudions huit sous dimensions de la qualité de l'emploi : la satisfaction, la rémunération et la qualité intrinsèque du travail; la santé et la sécurité au travail; l'insertion et l'accès au marché du travail; l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie de famille; la flexibilité et la sécurité; la formation et le développement de carrière; les conditions de travail et, enfin, les relations professionnelles. Ces huit dimensions de la qualité de l'emploi sont exprimées par le tableau 2. Les variables ont été choisies de manière à refléter les dimensions définies relativement aux données disponibles. Nous avons vérifié que ces données étaient corrélées entre elles, ce qui exprime le fait qu'elles partagent des facteurs communs. Puis afin d'assurer la comparabilité des données, les variables retenues ont été centrées et réduites[12].

Tableau 3.2 : Indicateurs et variables de la qualité de l'emploi retenus

Indicateurs (sous dimension)	Composantes principales et variables retenues
Satisfaction, rémunération et autres avantages liés au travail	*Rémunération et satisfaction* Salaires masculins et féminins % Satisfaction % Fonction d'encadrement *Autres avantages* Nombre de semaines de congé
Santé et sécurité au travail	*Prévention des risques en entreprise* % de personnes ayant eu une formation en santé au travail % de personnes informées sur les risques au travail % de personnes informées sur les risques au travail par le médecin du travail % de personnes indiquant qu'elles ont reçu la visite d'un médecin du travail dans leur unité. *Risques psychosociaux* % de personnes qui déclarent ne pas être confrontées dans leur travail aux agressions verbales et physiques.
Insertion et accès au marché du travail	*Insertion des personnes à la recherche en emploi et des femmes sans activité professionnelle* *% des personnes dont la situation antérieure à l'emploi était le chômage ou des femmes sans activité professionnelle.* *Insertion de jeunes et de chômeurs de longue durée* % de personnes dont la situation antérieure à l'emploi était étudiant % de chômeurs de longue durée au sens de l'INSEE
Formation et développement des compétences	*Capital humain et développement des compétences* % des personnes ayant un diplôme à partir de Bac+2 % de personnes ayant reçu une formation proposée par l'employeur (au cours des trois derniers mois précédant l'enquête)

12 Cette opération consiste à soustraire la moyenne à chaque élément de la colonne (variable), puis diviser chaque élément par la racine carrée de la somme des carrés des écarts à la moyenne. Ainsi, les moyennes de toutes les variables sont égales à zéro et les écarts-type sont égaux à l'unité.

	% de personnes ayant un diplôme d'études supérieures *Formation suffisante* % de personnes qui considèrent qu'ils ont obtenu une formation suffisante pour un travail correct.
Flexibilité et sécurité de l'emploi	*Flexibilité* % des contrats d'intérim et d'apprentissage *Sécurité et adaptabilité de l'emploi* % des contrats à durée indéterminée (CDI) % des temps partiels féminins.
Conditions de travail	*Conditions matérielles* % de personnes qui considèrent qu'ils ont un nombre de collaborateurs suffisant, de bonnes conditions sanitaires et un matériel adapté et suffisant *Gestion du temps* % de personnes ayant une possibilité d'avoir une pause repas et varier les délais fixés % de personnes qui considèrent leur travail comme non pénible
Relations professionnelles	% de personnes ayant un entretien annuel d'évaluation % de personnes n'ayant pas de craintes pour leur emploi, % de personnes ayant des échanges collectifs au travail lors de réunions organisées % de personnes ayant été informées sur les risques liés au travail par l'entreprise.
Équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale	*Horaires dits non atypiques* % de personnes ayant les horaires fixes % de personnes n'ayant pas de travail le dimanche et de nuit.

Source : élaboration par les auteurs

Au total, les « tableaux de bord » que nous avons constitués contiennent en colonne plus de trente indicateurs pour les huit principales dimensions de la qualité de l'emploi. Les indicateurs calculés à partir de l'Enquête Emploi en continu représentent les données en moyenne annuelle. En lignes ont été regroupés les trois secteurs de l'économie : l'ESS et ses quatre familles, le secteur privé hors ESS et le secteur public. Cette classification a été effectuée à partir du code de la forme juridique selon la méthodologie proposée par l'Observatoire National de l'Economie Sociale et Solidaire en collaboration avec l'INSEE[13].

La taille de l'échantillon utilisé dans ce travail étant très limitée, les résultats et les interprétations de l'analyse qui suivent doivent être pris avec précaution. En effet, même s'il n'y a pas une réponse unique à la question du nombre d'observations nécessaire pour rendre les résultats d'une analyse factorielle statistiquement fiables, certains manuels évoquent la « règle de 10 » (c'est-à-dire au moins dix observations pour chaque variable), ou la « règle du ratio 3:1 » (autrement dit, le ratio observation/variables supérieur ou égal à 3). Dans notre cas, la spécificité de l'étude fait que nous ne pouvons pas avoir, à ce stade, plus d'observations, étant donné le nombre limité des types d'organisations (ou de secteurs) que nous souhaitons comparer (c'est-à-dire les quatre familles de l'ESS, plus les secteurs privé lucratif et public). Dans les chapitres qui suivent, nous modifions l'angle d'attaque en comparant par exemple la qualité de l'emploi pour l'ensemble des OESS selon les régions, ou encore en comparant les différents secteurs d'activité de l'ensemble des OESS.

3.2.2. Une analyse en plusieurs étapes

L'analyse présentée dans ce travail a été effectuée en plusieurs étapes.

La première d'entre elles consiste en une sélection des variables pouvant mesurer chacune des

13 Observatoire National de l'Economie Sociale et Solidaire (ONESS). Proposition de typologie pour la publication de données comparées entre le secteur ESS, le secteur privé hors ESS et le secteur public. Note méthodologique n° 1, décembre 2008.

dimensions de la qualité de l'emploi citées plus haut. A cette étape on vérifie non seulement que les variables reflètent théoriquement la qualité de l'emploi, mais aussi qu'elles sont effectivement corrélées entre elles. Si ces variables n'étaient pas corrélées entre elles, elles ne pourraient pas partager les facteurs communs. Afin d'assurer la comparabilité des données, les données utilisées ont été centrées et réduites.

La deuxième étape consiste en une extraction des facteurs. En d'autres termes, à cette étape, on identifie le nombre de facteurs (ou de composantes principales) qui serait nécessaire pour représenter les données. Chaque facteur est défini par un ensemble des coefficients qui mesurent la corrélation entre les variables (les indicateurs individuels) et les facteurs latents. Les facteurs ont été extraits par l'analyse en composantes principales. La première composante principale est une combinaison linéaire des indicateurs individuels qui représente la part la plus importante de la variance dans l'échantillon. Elle peut être considérée comme la meilleure approximation des écarts à l'indépendance. La seconde composante est celle qui représente une deuxième part la plus importante de la variance etc. Les composantes principales ne sont pas corrélées entre elles. Le choix des facteurs est basé sur les trois critères suivants (OECD, 2008) :

- On sélectionne les facteurs dont les valeurs propres sont supérieures à 1 (ou parfois proches de 1).
- Chaque facteur doit contribuer individuellement à expliquer plus de 10% de la variance totale.
- Les facteurs doivent contribuer cumulativement à expliquer plus de 60% de la variance totale.

Dans notre cas, le nombre de composantes principales varie, selon les dimensions étudiées, de un à trois.

A la troisième étape, une rotation des facteurs est effectuée, ici par la méthode dite de varimax, afin de minimiser le nombre de variables ayant les coefficients importants pour les mêmes facteurs. Cette transformation des axes factoriels permet d'approcher une structure « simple » des facteurs, où chaque indicateur individuel est présent de manière exclusive dans un seul des facteurs retenus. Cette étape permet ainsi de renforcer l'interprétabilité des facteurs sélectionnés.

La dernière étape de l'analyse factorielle consiste à construire les coefficients de pondération qui sont utilisés pour l'indicateur synthétique. Dans cette étude nous pondérons chaque indicateur individuel en fonction de la part de sa variance qui est expliquée par le facteur auquel cet indicateur est associé. Ensuite, chaque facteur est pondéré en fonction de sa contribution à la part de la variance expliquée pour l'ensemble de l'échantillon.

Les indices intermédiaires obtenus pour chaque composante principale sont ensuite normalisés par la méthode usuelle de min-max[14] permettant d'obtenir les scores allant de 0 à 1 (OECD, 2008, Leschke et al, 2008). Il faut noter une sensibilité de cette méthode aux valeurs extrêmes ou les valeurs aberrantes pouvant éventuellement être présentes dans l'échantillon et déformer les indicateurs qui en résultent. Cette méthode de normalisation peut également aboutir à des scores donnant l'impression d'écarts trop importants, alors qu'il peut s'agir d'un

14 La méthode de normalisation de min-max (utilisée entre autres dans le calcul de l'IDH) s'effectue selon la formule suivante :

Indice $_{ab}$=(Valeur effective$_{ab}$-Valeur Min $_{ab}$)/(Valeur Max $_{ab}$ – Valeur Min $_{ab}$), avec a-indicateur intermédiaire, b-type d'organisation (secteur d'économie) (Leschke et al, 2008).

intervalle initialement assez petit. Les écarts entre les scores doivent donc être interprétés avec précaution, sachant qu'ils ont pour vocation uniquement une comparaison relative. Ces indices intermédiaires servent de base pour le calcul des scores pour chacune des huit dimensions de la qualité de l'emploi.

Enfin, l'indice global de la qualité de l'emploi (IQE) pour chaque secteur d'économie ou type d'organisation est représenté de manière classique, par la simple moyenne des huit dimensions (voir par ex. Leschke et al, 2008).

Les indices pour l'ensemble de l'ESS sont calculés de deux manières. Le principal mode de calcul consistait à calculer une moyenne pondérée sur les effectifs de chacune des quatre familles. Les coefficients de pondération ont été renseignés à partir de données de l'INSEE concernant la composition du secteur de l'ESS en termes d'effectifs salariés au 31 décembre 2006 (Gaudron, 2009). Parmi les OESS, le secteur associatif reste le principal employeur, avec 78% des effectifs salariés. Les coopératives, mutuelles et fondations emploient respectivement 14% ; 5% et 3% de l'effectif total de l'ESS. Ainsi, les coefficients de pondération accordés étaient 0,78% pour les associations, 14% pour les coopératives, 5% pour les mutuelles et 3% pour les fondations. Nous avons calculé également, à titre informatif, les indices pour l'ensemble de l'ESS comme la simple moyenne des scores des quatre familles de l'ESS (coopératives, associations, mutuelles et fondations).

3.3. Principaux résultats détaillés

Dans cette section nous présentons les résultats pour les huit dimensions de la qualité de l'emploi puis ceux concernant l'indicateur composite de la qualité de l'emploi.

3.3.1. Satisfaction, rémunération et autres avantages liés au travail

Dans cette dimension, cinq variables ont été finalement retenues : le nombre de semaines de congés, les salaires masculins et féminins, le niveau de la satisfaction (approchée par le pourcentage des personnes ne souhaitant pas un autre emploi) et la fonction d'encadrement (en pourcentage de personnes).

Le Tableau 3.3.1. résume les résultats de l'analyse factorielle menée sur cette dimension. Il montre notamment les variables retenues pour chaque composante principale et indique le poids de chaque composante dans l'indice synthétique pour la dimension « Satisfaction, rémunération et qualité intrinsèque du travail ».

Le Tableau 3.3.2. résume les scores obtenus par chaque type d'organisation ou secteur de l'économie.

A ce stade, pour la sous dimension « Rémunération et satisfaction » le secteur public apparaît comme le mieux classé, alors que les associations sont les moins « performantes ». En ce qui concerne la sous dimension « autres avantages », approchée par la variable des congés, le secteur public est encore le mieux classé, tandis que les moins bien classées sont les mutuelles. Enfin, pour la sous dimension « intérêt du travail », approchée par la variable « Encadrement », les mutuelles sont les mieux classées, tandis que les fondations arrivent en dernière position.

Tableau 3.3.1. Satisfaction, rémunération et autres avantages liés au travail

Variable ou interprétation	Facteur 1		Facteur 2		Facteur 3	
	Satisfaction et rémunération		Congés (Autres avantages)		Encadrement	
	Coefficients après rotation[(1)]	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur
Congés	0,02	0	0,82	0,67	0,04	0,03
Salaire horaire, H	0,43	0,19	-0,38	0,15	0,18	0,03
Salaire horaire, F	0,64	0,41	-0,17	0,03	-0,09	0
Satisfaction	0,63	0,4	0,4	0,16	-0,01	0
Encadrement	-0,01	0	0,02	0	0,98	0,96
Poids indice synthétique [(2)]	0,47		0,3		0,22	
Critères de sélection						
Valeur propre	2,67		1,27		0,8	
Variance expliquée	0,53		0,25		0,16	

Note: (1)La somme des carrés des coefficients obtenus après rotation varimax est égale à l'unité. (2)Ce coefficient représente la part de la variance expliquée par le facteur dans l'échantillon et il est égal à la variance expliquée par le facteur divisée par la somme des variances expliquées par les composantes principales.

Tableau 3.3.2. Les scores obtenus pour la dimension « Satisfaction, rémunération et qualité intrinsèque du travail »

Type d'organisation (secteur d'économie)	**Rémunération et satisfaction**	**Congés (Autres avantages)**	**Encadrement**	**TOTAL**
Coopératives	0,88	0,11	0,93	0,65
Associations	0	0,67	0,3	0,27
Mutuelles	1	0	1	0,69
Fondations	0,74	0,09	0	0,38
Ensemble ESS (pondéré)	0,2	0,54	0,42	0,35
Ensemble ESS (n/p)	0,65	0,22	0,56	0,35
Privé hors ESS	0,24	0,23	0,76	0,85
Public hors ESS	0,91	1	0,55	

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

3.3.2. Santé et sécurité au travail

Pour la dimension « Santé et sécurité au travail » (Tableau 3.3.3.), les variables sélectionnées ont été regroupées en deux composantes facilement interprétables. Le premier facteur que nous avons appelé «Prévention des risques en entreprise » est composé des variables suivantes : le pourcentage de personnes ayant eu une formation en sécurité au travail, le

pourcentage de personnes ayant été informées des risques liés à leur travail, le pourcentage de personnes déclarant qu'elles ont été informées sur ces risques par le médecin du travail et le pourcentage de personnes indiquant qu'elles ont reçu la visite d'un médecin du travail dans leur unité. La composante « risques psychosociaux » a regroupé les variables indiquant les pourcentages de personnes qui déclarent ne pas être confrontées dans leur travail aux agressions verbales et physiques.

Tableau 3.3.3. Santé et sécurité au travail

Variable ou interprétation	Facteur 1		Facteur 2	
	Prévention des risques en entreprise		Risques psychosociaux	
	Coefficients après rotation[(1)]	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur
Formation sécurité	0,51	0,26	0,02	0
Visite MT à l'unité de travail	0,51	0,26	0,07	0
Informations	0,52	0,27	0,05	0
Information MT	0,46	0,21	-0,17	0,03
Pas d'agressions verbales	0,03	0	0,71	0,5
Pas d'agressions physiques	-0,02	0	0,68	0,46
Poids indice synthétique[(2)]	0,64		0,36	
Critères de sélection				
Valeur propre	4,1		1,47	
Variance expliquée	0,68		0,25	

Note: (1)La somme des carrés des coefficients obtenus après rotation varimax est égale à l'unité. (2)Ce coefficient représente la part de la variance expliquée par le facteur dans l'échantillon et il est égal à la variance expliquée par le facteur divisée par la somme des variances expliquées par les composantes principales.

Le Tableau 3.3.4. résume le classement des différents types d'organisations pour les deux sous dimensions. Pour la sous dimension « Prévention des risques en entreprise » les fondations sont les mieux classées, tandis que les mutuelles arrivent en dernière position. Pour la sous dimension « Risques psychosociaux », les fondations sont les moins bien classées, alors que le secteur privé classique arrive en première position.

Tableau 3.3.4. Les scores obtenus pour la dimension « Santé et sécurité au travail »

Type d'organisation (secteur d'économie)	Prévention des risques en entreprise	Risques psychosociaux	Total
Coopératives	0,47	0,89	0,62
Associations	0,1	0,23	0,15
Mutuelles	0	0,67	0,24
Fondations	1	0	0,64
Ensemble ESS (pondéré)	0,17	0,34	0,23
Ensemble ESS (n/p)	0,39	0,45	0,41
Privé hors ESS	0,35	1	0,58
Public hors ESS	0,44	0,31	0,31

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

3.3.3. Insertion et accès au marché du travail

Les variables sélectionnées pour la dimension « insertion et accès au marché du travail » ont été regroupées en deux composantes principales. La première, expliquant plus de la moitié de la variance, a été nommée « Insertion des personnes à la recherche en emploi et des femmes sans activité professionnelle » et constituée des variables indiquant le pourcentage des personnes dont la situation antérieure à l'emploi était le chômage ou des femmes sans activité professionnelle.

La deuxième composante, nommée « Insertion de jeunes et de chômeurs de longue durée » est constituée des variables indiquant le pourcentage de personnes dont la situation antérieure à l'emploi était étudiant, et le pourcentage de chômeurs de longue durée au sens de l'INSEE (c'est-à-dire de plus de 365 jours).

Tableau 3.3.5. Insertion et accès au marché du travail

Variable ou interprétation	Facteur 1		Facteur 2	
	Insertion des personnes à la recherche d'un emploi et des femmes sans activité professionnelle		Insertion des jeunes et des chômeurs de longue durée	
	Coefficients après rotation[(1)]	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur
Situation antérieure chômage	0,62	0,38	-0,03	0
Situation antérieure sans activité professionnelle	0,69	0,48	0,12	0,01
Situation antérieure étudiants	-0,33	0,11	0,6	0,36
Chômeurs de longue durée	0,17	0,03	0,79	0,62
Poids indice synthétique[(2)]	0,6		0,4	
Critères de sélection				
Valeur propre	2,09		1,35	
Variance expliquée	0,52		0,34	

Note: (1)La somme des carrés des coefficients obtenus après rotation varimax est égale à l'unité. (2)Ce coefficient représente la part de la variance expliquée par le facteur dans l'échantillon et il est égal à la variance expliquée par le facteur divisée par la somme des variances expliquées par les composantes principales.

Le Tableau 3.3.6. présente les scores obtenus par chaque type d'organisation ou le secteur économique pour les deux sous dimensions. On voit notamment que pour la première sous dimension, les mutuelles arrivent en dernière position, alors que le secteur public est le « plus performant », juste avant les associations. En revanche, en ce qui concerne l'insertion des jeunes et des chômeurs de longue durée, ce sont les fondations qui arrivent en première position, avant les associations. Le secteur public en revanche arrive ici en dernière position.

Tableau 3.3.6. Les scores obtenus pour la dimension « Insertion et accès au marché du travail »

Type d'organisation (secteur d'économie)	**Insertion des personnes à la recherche d'un emploi et des femmes sans activité professionnelle**	**Insertion des jeunes et des chômeurs de longue durée**	**Total**
Coopératives	0,16	0,35	0,24
Associations	0,6	0,76	0,67
Mutuelles	0	0,09	0,04
Fondations	0,59	1	0,75
Ensemble ESS (pondéré)	0,51	0,68	0,57
Ensemble ESS (n/p)	0,34	0,55	0,42
Privé hors ESS	0,06	0,54	0,25
Public hors ESS	1	0	0,6

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

3.3.4. Capital humain et développement des compétences

Le Tableau 3.3.7. résume les résultats de l'analyse en composantes principales pour la dimension « Capital humain et développement des compétences ». Quatre variable ont été sélectionnées : le pourcentage des personnes ayant un diplôme à partir de Bac+2, le pourcentage de personnes ayant reçu une formation proposée par l'employeur (au cours des trois dernières mois précédant l'enquête), le pourcentage de personnes ayant un diplôme d'études supérieures, et enfin, le pourcentage de personnes qui considèrent qu'elles ont obtenu une formation suffisante pour un travail correct. Ces variables ont été groupées en deux composantes principales, la première étant nommée « Capital humain et développement des compétences » et la seconde plus subjective, « Formation suffisante ».

Tableau 3.3.7. Formation et développement des compétences

Variable ou interprétation	Facteur 1		Facteur 2	
	Capital humain et développement des compétences		Formation suffisante	
	Coefficients après rotation[(1)]	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur
Bac+2	0,58	0,34	-0,16	0,02
Formation proposée par l'employeur	0,57	0,32	0,02	0
Études supérieures	0,58	0,34	0,14	0,02
Formation suffisante pour un travail correct	0	0	0,98	0,95
Poids indice synthétique[(2)]	0,73		0,27	
Critères de sélection				
Valeur propre	2,79		1,04	
Variance expliquée	0,7		0,26	

<u>Note</u>: (1)La somme des carrés des coefficients obtenus après rotation varimax est égale à l'unité. (2)Ce coefficient représente la part de la variance expliquée par le facteur dans l'échantillon et il est égal à la variance expliquée par le facteur divisée par la somme des variances expliquées par les composantes principales.

Le Tableau 3.3.8. résume les scores obtenus pour chacune des sous dimensions. D'après les résultats, les coopératives arrivent en première position pour la sous dimension « Capital humain », alors que le secteur privé classique est le moins bien classé. Pour la deuxième sous dimension, ce sont les fondations qui sont les mieux classées, tandis que le secteur public est le moins bien classé.

Tableau 3.3.8. Les scores obtenus pour la dimension « Formation et développement des compétences »

Type d'organisation (secteur d'économie)	Capital humain et développement des compétences	Formation suffisante	Total
Coopératives	1	0,68	0,91
Associations	0,52	0,34	0,47
Mutuelles	0,97	0,29	0,79
Fondations	0,98	1	0,99
Ensemble ESS (pondéré)	0,62	0,4	0,56
Ensemble ESS(n:p)	0,87	0,58	0,79
Privé hors ESS	0	0,84	0,23
Public hors ESS	0,62	0	0,45

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

3.3.5. Flexibilité et sécurité de l'emploi

L'une des dimensions de la qualité de l'emploi les plus discutables est celle de « Flexibilité et sécurité de l'emploi », ou la « flexicurité ». En effet, la flexibilité et la sécurité de l'emploi ne sont pas des notions complémentaires, mais plutôt contradictoires, même si au niveau européen, la « flexicurité » suppose, d'une part, une plus grande flexibilité du marché du travail, à travers notamment des procédures d'embauche et de licenciement plus souples (flexibilité externe) mais aussi l'aménagement des horaires de travail et l'accès à des formations tout au long de la vie (flexibilité interne) tout en consolidant la sécurité de l'emploi et des revenus. Il s'agit ainsi de sécuriser les parcours dans l'emploi, afin de faciliter les transitions sur le marché du travail, ce qui passe notamment par la mise en place d'un système de sécurité sociale garantissant le maintien des revenus en période de chômage ou de maladie. Ce débat dépasse le cadre de cette étude. Notre questionnement porte sur le poids à accorder à la flexibilité et à la sécurité. Du point de vue de l'employeur, la flexibilité peut paraître plus importante, alors que pour les travailleurs c'est la sécurité de l'emploi qui compte. Ici, le poids de la sous dimension a résulté de l'analyse factorielle et la sous dimension « flexibilité » est prépondérante (0.65 contre 0.35 pour la sécurité et adaptabilité).

A l'issue de l'ACP, les quatre variables ont été groupées en deux composantes principales. La première, « Flexibilité » est constituée des variables indiquant le pourcentage des contrats d'intérim et d'apprentissage. La deuxième composante que nous avons nommée « Sécurité et adaptabilité de l'emploi » est constituée des variables indiquant la part des contrats à durée indéterminée (CDI) et la part des temps partiels féminins. Cette dernière variable reflète, à notre sens, dans une certaine mesure, une facette qui fait référence à la flexibilité de l'emploi perçue du point de vue du salarié. En effet, bien souvent la possibilité d'aménager les horaires et le temps de travail constitue un critère important du choix de l'emploi (Marc, 2006).

Tableau 3.3.9. Flexibilité et sécurité de l'emploi

Variable ou interprétation	Facteur 1		Facteur 2	
	Flexibilité		Sécurité et adaptabilité de l'emploi	
	Coefficients après rotation[(1)]	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur
% CDI	0,5	0,25	0,51	0,26
Intérim	0,62	0,38	-0,15	0,02
Apprentis	0,6	0,35	-0,13	0,02
Temps partiels féminins	-0,1	0,01	0,83	0,69
Poids indice synthétique[(2)]	0,65		0,35	
Critères de sélection				
Valeur propre	2,17		1,1	
% Variance expliquée	0.54		0.28	

Note: (1)La somme des carrés des coefficients obtenus après rotation varimax est égale à l'unité. (2)Ce coefficient représente la part de la variance expliquée par le facteur dans l'échantillon et il est égal à la variance expliquée par le facteur divisée par la somme des variances expliquées par les composantes principales.

Le Tableau 3.3.10 résume les scores obtenus par les différents types d'organisations pour les deux sous dimensions. Ici, le secteur privé arrive en première position pour la sous dimension « flexibilité », tandis que les associations sont les moins bien classées. En matière de sécurité et adaptabilité de l'emploi, les associations arrivent également en dernière position, alors que les mutuelles sont les mieux classées.

Tableau 3.3.10 Les scores obtenus sur la dimension « Flexibilité et sécurité de l'emploi »

Type d'organisation (secteur d'économie)	**Flexibilité**	**Sécurité et adaptabilité de l'emploi**	**Total**
Coopératives	0,81	0,16	0,58
Associations	0	0	0
Mutuelles	0,34	1	0,57
Fondations	0,05	0,21	0,11
Ensemble ESS (pondéré)	0,13	0,11	0,11
Ensemble ESS(n/p)	0,3	0,34	0,31
Privé hors ESS	1	0,07	0,67
Public hors ESS	0,26	0,29	0,27

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

3.3.6. Conditions de travail

L'analyse en composantes principales a permis d'extraire trois facteurs. Le premier, nommé « Conditions matérielles », expliquant la moitié de variance, a regroupé les variables indiquant le pourcentage de personnes qui considèrent qu'ils ont un nombre de collaborateurs suffisant, de bonnes conditions sanitaires et un matériel adapté et suffisant. Le second facteur, expliquant 30% de la variance, que nous avons nommé « Gestion du temps », a regroupé les

variables indiquant le pourcentage de personnes ayant une possibilité d'avoir une pause repas et varier les délais fixés. Le troisième facteur est enfin constitué par la variable indiquant le pourcentage de personnes qui considèrent leur travail comme non pénible (ne contient pas de mouvements pénibles).

Tableau 3.3.11. Conditions de travail

Variable ou interprétation	Facteur 1		Facteur 2		Facteur 3	
	Conditions matérielles		Gestion du temps		Travail non-pénible	
	Coefficients après rotation[(1)]	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur
Nombre de collaborateurs suffisant	0,55	0,31	0,18	0,03	0,03	0
Matériel adapté et suffisant	0,62	0,38	0,02	0	-0,23	0,05
Bonnes conditions sanitaires	0,55	0,3	-0,21	0,04	0,31	0,09
Absence de pénibilité	-0,01	0	0,02	0	0,88	0,78
Pause repas	-0,1	0,01	0,67	0,44	0,23	0,05
Possibilité de varier les délais fixes	0,1	0,01	0,69	0,48	-0,16	0,02
Poids indice synthétique[(2)]	0,45		0,34		0,21	
Critères de sélection						
Valeur propre	3		1,8		1,14	
% Variance expliquée	0,5		0,3		0,19	

Note: (1)La somme des carrés des coefficients obtenus après rotation varimax est égale à l'unité. (2)Ce coefficient représente la part de la variance expliquée par le facteur dans l'échantillon et il est égal à la variance expliquée par le facteur divisée par la somme des variances expliquées par les composantes principales.

Le Tableau 3.3.12 résume les scores obtenus pour les trois sous dimensions. Pour la sous dimension « Conditions matérielles », les mutuelles sont les mieux placées, alors que les associations sont les moins bien classées. Pour la sous dimension « Gestion du temps », ce sont les coopératives qui arrivent en première position, tandis que les fondations sont les moins bien placées. Enfin, en matière de non pénibilité du travail, les mutuelles sont les mieux classées, alors que le secteur privé arrive en dernière position.

Tableau 3.3.12. Les scores obtenus pour la dimension « Conditions de travail »

Type d'organisation (secteur d'économie)	Conditions matérielles	Gestion du temps	Travail non-pénible	Total
Coopératives	0,76	1	0,24	0,73
Associations	0	0,38	0,64	0,26
Mutuelles	1	0,64	1	0,88
Fondations	0,78	0	0,17	0,39
Ensemble ESS (pondéré)	0,18	0,59	0,59	0,36
Ensemble ESS	0,63	0,51	0,51	0,56
Privé hors ESS	0,47	0,81	0	0,49
Public hors ESS	0,14	0,76	0,63	0,45

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

3.3.7. Relations professionnelles

Pour la dimension « Relations professionnelles », quatre variables ont été sélectionnées : le pourcentage de personnes ayant un entretien annuel d'évaluation, le pourcentage de personnes n'ayant pas de craintes pour leur emploi, le pourcentage de personnes ayant des échanges collectifs au travail lors de réunions organisées et, enfin, le pourcentage de personnes ayant été informées sur les risques liés au travail par l'entreprise.

La première composante principale, expliquant près de la moitié de la variance (47%) reflète le dialogue social au niveau collectif, tandis que la seconde, expliquant 34% de la variance, reflète, à notre sens, les échanges verticaux (c'est-à-dire entre les niveaux hiérarchiques) au niveau individuel.

Tableau 3.3.13. Relations professionnelles

Variable ou interprétation	Facteur 1		Facteur 2	
	Dialogue social (niveau collectif)		Échanges verticaux au niveau individuel	
	Coefficients après rotation[(1)]	Le poids de la variable dans le facteur	Coefficients après rotation	Le poids de la variable dans le facteur
Entretien d'évaluation	-0,03	0	0,72	0,52
Pas de craintes pour son emploi	0,03	0	0,68	0,47
Échanges collectifs dans le cadre de réunions	0,72	0,52	-0,08	0,01
Information sur les risques au travail provenant de l'entreprise	0,69	0,48	0,09	0,01
Poids indice synthétique[(2)]	0,53		0,47	
Critères de sélection				
Valeur propre	1,89		1,36	
% Variance expliquée	0,47		0,34	

Note: (1)La somme des carrés des coefficients obtenus après rotation varimax est égale à l'unité. (2)Ce coefficient représente la part de la variance expliquée par le facteur dans l'échantillon et il est égal à la variance expliquée par le facteur divisée par la somme des variances expliquées par les composantes principales.

Le Tableau 3.3.14 présente les scores obtenus pour les deux sous dimensions par les différents types d'organisations. D'après les résultats, les fondations sont classées les premières pour la sous dimension « dialogue social », tandis que les mutuelles arrivent en dernière position. Quant aux échanges verticaux au niveau individuel, le secteur public est le mieux classé, tandis que le privé arrive en dernière position.

Tableau 3.3.14. Les scores obtenus pour la dimension « Relations professionnelles »

Type d'organisation (secteur d'économie)	**Dialogue social (niveau collectif)**	**Échanges verticaux (niveau individuel)**	**Total**
Coopératives	0,22	0,29	0,25
Associations	0,41	0,01	0,2
Mutuelles	0	0,65	0,34
Fondations	1	0,2	0,57
Ensemble ESS (pondéré)	0,38	0,09	0,23
Ensemble ESS	0,41	0,29	0,29
Privé hors ESS	0,15	0	0,07
Public hors ESS	0,5	1	0,77

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

3.3.8. Organisation du travail et équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale

La dernière dimension de la qualité de l'emploi intégrée dans l'indicateur synthétique, concerne l'organisation du travail et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale. Les variables sélectionnées ici reflètent les horaires dits non atypiques : pourcentage de personnes ayant les horaires fixes, pourcentage de personnes n'ayant pas de travail le dimanche et de nuit.

Tableau 3.3.15. Organisation du travail et équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale

Variable ou interprétation	Facteur 1	
	Horaires non-atypiques	
	Coefficients après rotation[1]	Le poids de la variable dans le facteur
Horaires fixes	0,58	0,34
Pas de travail de dimanche	0,59	0,35
Pas de travail de nuit	0,56	0,31
Poids indice synthétique[2]	1	
Critères de sélection		
Valeur propre	2,63	
% Variance expliquée	0,88	

Note: (1)La somme des carrés des coefficients obtenus après rotation varimax est égale à l'unité. (2)Ce coefficient représente la part de la variance expliquée par le facteur dans l'échantillon et il est égal à la variance expliquée par le facteur divisée par la somme des variances expliquées par les composantes principales.

Le Tableau 3.3.16 présente les scores obtenus pour la dimension « organisation du travail et conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale ». Les mutuelles ici sont les mieux classées, avant les coopératives. Pour cette dimension de la qualité de l'emploi, les fondations arrivent en dernière position, sans doute en raison de spécificités de leurs activités, déjà évoquées auparavant.

Tableau 3.3.16. Les scores obtenus pour la dimension « Organisation du travail et équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale »

Type d'organisation (secteur d'économie)	**Horaires non-atypiques**
Coopératives	0,89
Associations	0,61
Mutuelles	1
Fondations	0
Ensemble ESS (pondéré)	0,65
Ensemble ESS(n/p)	0,63
Privé hors ESS	0,6
Public hors ESS	0,48

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

Dans la section suivante les indicateurs intermédiaires obtenus pour les sous dimensions de la qualité de l'emploi, sont résumés dans un indicateur synthétique.

3.4. L'indice synthétique de la qualité de l'emploi selon les secteurs de l'économie : L'ESS un secteur dont les missions originales ressortent : insertion, formation et emplois « durables »?

Le Tableau 3.4. présente le résultat final de l'analyse. Les meilleurs scores, selon les trois secteurs de l'économie (l'ESS, le secteur privé lucratif et le secteur public) sont soulignés en gras. En tenant compte de l'hétérogénéité des effectifs des quatre familles de l'ESS, il apparaît que l'ensemble de l'ESS arrive en meilleure position sur les deux dimensions suivantes :

- Organisation du travail et équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale. Pour cette dimension, malgré le fait que les fondations soient classées en dernière position, tous les autres types des OESS sont mieux classés que les secteurs public et privé ;
- Formation et développement des compétences. Chacune des quatre familles des OESS est mieux classée pour cette dimension, que les secteurs privé lucratif et public.

Elle se positionne aussi très correctement sur la dimension « Insertion et accès au marché du travail », pour laquelle elle obtient un score proche de celui des organisations publiques. Ce n'est pas surprenant dans la mesure où les associations sont instrumentalisées par les politiques publiques dans le cadre des politiques d'emploi. Un tel résultat exprime surtout de façon explicite le rôle soutenu de l'ESS, en particulier des associations, dans l'insertion et l'accès sur le marché au travail des publics fragiles ou considérés comme prioritaires par les pouvoirs publics (jeunes, femmes, demandeurs d'emploi et en particulier les chômeurs de longue durée). Ce rôle des associations en matière d'insertion est crucial dans le contexte

actuel de crise économique et financière qui se traduit par une augmentation du taux de chômage.

Un tel résultat renforce aussi le rôle de l'ESS en matière de formation et de développement des compétences. Elle apparaît comme un acteur fournissant des efforts importants en termes de formations proposées et financées par l'employeur et de développement des compétences. L'investissement dans la formation ressort également dans l'analyse qualitative des OESS dans les services à la personne qui complète ce premier travail statistique, où une grande majorité des organisations rencontrées (soit seize organisations sur vingt-huit) alloue une part de leur budget supérieure au minimum légal ou conventionné dans la formation de ses salariés. S'il ne faut pas généraliser cette tendance au-delà de notre échantillon, ce résultat illustre toutefois qu'un processus de professionnalisation est en cours dans certaines organismes agréés services à la personne.

Tableau 3.4. : Les indices globaux et le résumé des scores obtenus pour les différentes dimensions

Type d'organisation (secteurs)	**Rémunération, satisfaction et intérêt intrinsèque**	**Organisation du travail et équilibre familiale vie**	**Flexibilité et sécurité de l'emploi**	**Formation et développement des compétences**	**Insertion et accès au marché du travail**	**Conditions de travail**	**Santé et sécurité au travail**	**Relations professionnelles**	**TOTAL**
Coopératives	0,65	0,89	0,58	0,91	0,24	0,73	0,62	0,25	0,61
Associations	0,27	0,61	0	0,47	0,67	0,26	0,15	0,2	0,33
Mutuelles	0,69	1	0,57	0,79	0,04	0,88	0,24	0,34	0,57
Fondations	0,38	0	0,11	0,99	0,75	0,39	0,64	0,57	0,48
Ensemble ESS (moyenne pondérée)	0,35	**0,65**	0,11	**0,56**	0,57	0,36	0,23	0,23	0,38
Ensemble ESS (moyenne simple)	0,5	0,63	0,32	0,79	0,43	0,57	0,41	0,34	0,5
Privé hors ESS	0,35	0,6	**0,67**	0,23	0,25	**0,49**	**0,58**	0,07	0,41
Public	**0,85**	0,48	0,27	0,45	**0,6**	0,45	0,31	**0,77**	**0,52**

Notes :
1. L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). Parmi les OESS, le secteur associatif reste le principal employeur, avec 78% des effectifs salariés. Les coopératives, mutuelles et fondations emploient respectivement 14% ; 5% et 3% de l'effectif total de l'ESS. Ainsi, les coefficients de pondération accordés étaient 78% pour les associations, 14% pour les coopératives, 5% pour les mutuelles et 3% pour les fondations.
2. Les indices dans ce tableau ont uniquement pour vocation d'opérer une comparaison relative permettant un classement par ordre croissant de la qualité de l'emploi. En revanche, les écarts absolus entre les scores ne doivent pas être interprétés ici.

Une question légitime qui peut être posée concerne la robustesse de ces résultats. En effet, le choix des variables, de la méthode de pondération et d'agrégation peut influencer les résultats de manière importante. C'est pour cette raison que nous avons effectué une étude supplémentaire, en mobilisant la méthode décrite dans Leschke et al (2008). Ici, après le choix des variables « théoriques » pour chaque dimension (en l'occurrence les mêmes que dans l'étude précédente), les données sont d'abord normalisées par la méthode min-max. On obtient ainsi les scores intermédiaires pour chaque variable allant de 0 à 1. Ensuite, pour chacune des huit dimensions de la qualité de l'emploi, les scores sont calculés comme la simple moyenne

des scores intermédiaires[15]. Enfin, l'indice composite est calculé de la même manière, comme la moyenne des scores sur toutes les dimensions. Les scores pour l'ensemble des OESS (pondérés et non pondérés) sont calculés de la même façon que précédemment. Le Tableau 3.18 présente les résultats obtenus en mobilisant cette méthode alternative. Comme on peut le voir, le classement selon les dimensions n'a presque pas changé, à une exception près. Pour la dimension « Insertion et accès au marché du travail », le secteur public obtient un moindre score, tandis que l'indice de l'ensemble des OESS pondéré sur les effectifs passe en première position. Ce changement est dû au poids plus important accordé à la sous dimension « insertion des personnes à la recherche d'un emploi et des femmes sans activité professionnelle » par l'analyse factorielle.

Tableau 3.5. Les indices globaux et le résumé des scores obtenus par la méthode alternative (Leschke et al, 2008)

Type d'organisation (secteurs)	Rémunération, satisfaction et intérêt intrinsèque	Organisation du travail et équilibre familiale vie	Flexibilité et sécurité de l'emploi	Formation et développement des compétences	Insertion et accès au marché du travail	Conditions de travail	Santé et sécurité au travail	Relations professionnelles	TOTAL
Coopératives	0,63	0,87	0,59	0,83	0,33	0,65	0,58	0,37	0,61
Associations	0,22	0,6	0,12	0,43	0,56	0,1	0,12	0,32	0,31
Mutuelles	0,73	0,99	0,59	0,71	0,31	0,85	0,27	0,51	0,62
Fondations	0,35	0	0,16	0,89	0,63	0,56	0,6	0,53	0,47
Ensemble ESS (pondéré)	0,31	**0,64**	0,21	**0,51**	**0,52**	0,23	0,2	0,34	0,37
Ensemble ESS (n/p)	0,48	0,62	0,37	0,72	0,46	0,54	0,39	0,43	0,5
Privé hors ESS	0,29	0,59	**0,7**	0,21	0,46	**0,42**	**0,62**	0,2	0,44
Public hors ESS	**0,71**	0,47	0,26	0,4	0,41	0,23	0,3	**0,78**	**0,45**

Note: L'indice pondéré de l'ensemble de l'ESS est calculé comme la moyenne pondérée sur les effectifs 2006 (Gaudron, 2009). L'indice non pondéré est calculé comme la simple moyenne. Indiqué ici à titre informatif, il montre quel serait le score pour l'ensemble des OESS si les effectifs selon les quatre statuts étaient les mêmes.

Des résultats issus de travaux complémentaires sur les mouvements de main d'œuvre confortent ces observations. Ils mettent en exergue le fait que l'ESS détruit moins d'emplois que les entreprises privées lucratives. L'ESS permettrait une « plus grande stabilité » des emplois que les entreprises privées classiques. On observe aussi que le taux de turnover au sein des OESS apparaît plus faible que celui des entreprises privées lucratives dans certains secteurs de services. La différence est très claire pour le secteur « santé, éducation et action sociale », qui compte pour une part importante de l'emploi dans l'ESS. Dans ce secteur, le taux de turnover (soit la demi- somme des entrées et des sorties durant l'année divisée par l'effectif en début de l'année) oscille entre 60 et 80 pour l'ESS et entre 110 et 140 pour les entreprises marchandes, pour la période 2002-2006 en France (sources EMMO-DMMO).

15 Leschke et et al (2008) ont effectué une comparaison internationale de la qualité de l'emploi dans 27 pays européens. Ils ont choisi de normaliser les données non pas en prenant la valeur minimale et maximale pour l'année en cours (comme dans notre cas), mais en prenant ces valeurs pour une année de base (leur but étant de comparer les pays dans le temps). Ils ont également choisi, de manière arbitraire, de pondérer certains indicateurs intermédiaires. Par exemple, pour la dimension « rémunérations », un poids plus important a été accordé aux montants de salaires (0.7), et un poids moins important à la part de travailleurs pauvres (0.3).

Quant à la part des femmes dans les embauches, elle représente plus de 50% des embauches totales dans l'ESS ; cette proportion monte jusqu'à 80% dans le secteur « santé, éducation et action sociale ». Ce constat confirme que l'ESS se caractérise par de nombreux emplois féminins et participe ce faisant à leur insertion (ou maintien) sur le marché du travail. Ce constat est toutefois similaire pour les organisations privées lucratives, sauf dans les services financiers où la part des femmes dans les embauches est plus élevée parmi les OESS.

En revanche, la part des femmes dans les embauches de cadres ou en CDI diminue considérablement dans les différents secteurs étudiés et la part des seniors dans les embauches demeure faible mais similaire au niveau de la France entre ESS et entreprises lucratives avec une part supérieure dans le cas du secteur « santé, éducation et action sociale ».

Si l'ESS dans son ensemble a de « bonnes performances » relatives sur ces trois dimensions, elle est en moins bonne position sur les autres. Elle apparaît en dernière position pour les dimensions « Flexibilité et sécurité de l'emploi » - ce qui s'explique sans doute par la faible recherche de flexibilité du travail dans les OESS-, « Conditions de travail » et « Santé et sécurité au travail ». L'ESS a toutefois des résultats égaux ou meilleurs que ceux du secteur privé lucratif sur la dimension « Satisfaction, rémunération et autres avantages », et sur la dimension « Relations professionnelles », alors que le secteur public se distingue des deux autres. Ces résultats ne sont pas étonnants non plus dans la mesure où le statut de la fonction publique garantit en effet une rémunération satisfaisante, offre pas mal d'avantages, et fait l'objet d'un dialogue social souvent formalisé.

Du point de vue des associations, ces résultats peuvent s'expliquer par la difficulté de ces organisations à faire émerger leur fonction « employeur », comme le souligne l'étude commanditée par l'INJEP en 2001 et citée par Armand (2009). D'autre part, ces résultats reflètent sans doute le manque de moyens et les contraintes budgétaires auxquelles sont soumises la plupart des associations, en particulier dans le secteur social et sanitaire. La dimension progressive des subventions couplée aux pressions gestionnaires de plus en plus fortes fragilise les associations. Ainsi, dans une étude réalisée en 2006, V. Tchernonog et J-P. Vercamer ont analysé la perception qu'ont les associations des risques pesant sur leur survie : 46% des répondants placent au premier rang la raréfaction des financements publics, à égalité de risque avec les évolutions rapides de l'environnement institutionnel (modifications législatives et réglementaires ayant un impact sur la gestion). Dans un tel contexte, il n'est pas surprenant de voir que la qualité des emplois puisse en pâtir.

Du point de vue des conditions de travail, les conditions matérielles et sanitaires et la gestion du temps sont moins bonnes au sein du secteur associatif que dans les autres secteurs. L'analyse fait également ressortir le fait qu'au sein des associations, l'information concernant les risques professionnels est moindre qu'ailleurs. Ce n'est que récemment, en effet, que la prévention des risques professionnels est devenue une préoccupation importante pour les associations. Il en est de même pour l'existence d'un entretien individuel d'évaluation, qui est une pratique qui se met récemment en place au sein des associations. Du point de vue de la flexibilité et de la sécurité de l'emploi, les associations sont les plus mal classées. Leurs comportements sont souvent influencés par les politiques publiques, notamment celles liées à l'emploi. La combinaison de cette dimension avec les autres composantes de la relation d'emploi (relations professionnelles, conditions de travail….), laisse supposer la prédominance d'un modèle d'emploi à moindre dimension qualitative, conduisant certes à une intégration des salariés qu'elle embauche, mais à une intégration par le bas.

Note plus positive, du point de vue de la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, la sur-représentation des femmes dans les effectifs est sans doute à l'origine de la bonne position des associations, mais elle exprime aussi la fonction émancipatrice qu'affichent les

OESS. Enfin les performances en termes de formation et de compétences traduisent aussi un des principes fondamentaux au cœur de l'ESS.

On observe donc, sans surprise, une très forte hétérogénéité des scores au sein de l'ESS. Les comportements des coopératives et des mutuelles sont, en effet, relativement proches. Leurs scores apparaissent largement supérieurs à ceux des associations et du secteur privé hors ESS. Un résultat qui mérite d'être approfondi, mais qui laisse d'ores et déjà supposer que lorsque l'activité est de plein pied sur le marché, le modèle économique fondé sur le principe de double qualité et sur l'entreprise collective est efficace du point de vue de la qualité de l'emploi.

3.5. Les limites de l'analyse

Le choix et la pertinence des indicateurs retenus peuvent être débattus. Le choix de privilégier les indicateurs de Laeken et par exemple d'associer flexibilité et sécurité de l'emploi contribue à accepter des normes imposées de l'extérieur (le niveau européen) autour d'un modèle que nous ne discutons pas. Transposer ces indicateurs aux OESS, c'est implicitement à la fois accepter le modèle macro-économique sous-jacent, et se satisfaire d'une représentation partielle des OESS qui exclut la question du bénévolat, pourtant au cœur de l'ESS[16]. Mais c'est aussi rendre possible une comparaison terme à terme avec les autres organisations constitutives de l'économie, alors qu'elle s'en différencient sur des indicateurs comme ceux de la nature de la gouvernance. C'est enfin un travail qui reste exploratoire. Certains choix de variables pourraient être révisés ou affinés. L'une des dimensions de la qualité de l'emploi les plus discutables est celle de « Flexibilité et sécurité de l'emploi », ou la « flexicurité ». En effet, la flexibilité et la sécurité de l'emploi ne sont pas des notions complémentaires, mais plutôt contradictoires, à partir des variables utilisées pour mesurer ces dimensions. Du point de vue de l'employeur, la flexibilité peut paraître plus importante, alors que pour les travailleurs la priorité est souvent accordée à la sécurité de l'emploi. Certaines interprétations des variables peuvent également paraître contradictoires. Par exemple, la variable indiquant la part des temps partiels féminins utilisée dans l'analyse fait référence, dans une certaine mesure, à la flexibilité de l'emploi perçue du point de vue du salarié. En effet, bien souvent la possibilité d'aménager les horaires et le temps de travail constitue un critère important du choix de l'emploi (Marc, 2006). L'existence des temps partiels peut être aussi être un indicateur de flexibilité du point de vue de l'employeur. Il faudrait donc pouvoir distinguer les temps partiels subis des temps partiels voulus afin d'interpréter cette dimension de manière plus adéquate.

L'usage qui peut être fait de ces résultats reste aussi délicat. L'indicateur ne prend son sens qu'en analysant une à une les différentes composantes retenues. Comme le signale le Rapport de la Commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social (le rapport dit Stiglitz), les *« indices composites sont plutôt à considérer comme des invitations à examiner plus attentivement leurs différentes composantes. C'est là l'une de leurs principales raisons d'être... Une fois qu'on dispose de la vue générale, on peut revenir aux composantes détaillées »* (Stiglitz et al. 2009, p. 263). Plus encore des éclairages qualitatifs pourraient permettre une meilleure compréhension des dynamiques à l'œuvre et des spécificités lorsqu'elles existent.

Au delà, les résultats de l'indicateurs synthétique doivent être adossés à une analyse sectorielle, eu égard à la diversité des comportements sectoriels, à l'intensité de la

16 On pourra se reporter aux travaux d'Archambault et Prouteau notamment sur la caractérisation du bénévolat en association.

concurrence en leur sein, et à la nature de la régulation publique dominante et ses effets notamment sur la formation des prix.

Enfin, les données utilisée étant celles de 2005 ou 2006, elles obèrent les effets de l'intensification de la concurrence dans certains secteurs, particulièrement par exemple celui des services à la personne. Elles masquent aussi de possibles évolutions en matière de dialogue social et de pratiques managériales. Ainsi la structuration croissante de l'USGERES, syndicat d'employeurs de l'ESS, contribue au développement du dialogue social et à l'affirmation d'une responsabilité d'employeur de l'ESS. L'Usgeres a officialisé une Déclaration pour promouvoir la qualité de l'emploi en novembre 2007 et plus récemment a signé le premier accord sur les risques psychosociaux en septembre 2010. On peut dès lors s'attendre à ce qu'une partie des OESS fassent évoluer leurs pratiques managériales, et avec elles, la qualité de l'emploi…

Les comportements sectoriels seraient aussi important à intégrer dans l'analyse, car la qualité de l'emploi en ESS est aussi tributaire, selon les secteurs d'activité, d'une forte ouverture à la concurrence, ou encore de l'introduction d'une régulation concurrentielle dans le secteur des biens quasi publics (santé, social, éducation par exemple).

Plus globalement, on ne peut que s'interroger sur la capacité des indicateurs retenus à rendre compte de l'originalité et des spécificités des OESS en matière de qualité du travail. Ce sont souvent les modalités de mise en œuvre et les usages qui sont faits de certains dispositifs qui expriment les caractéristiques de l'ESS ainsi que cela est mis en évidence dans un article retraçant le processus d'introduction d'une représentation du personnel dans une Coopérative d'activité et d'emplois et les effets recherchés (Devolvé, Veyer, 2010). Les modalités d'introduction des dispositifs et leurs usages sont peu ou mal identifiés par l'appareillage statistique que nous avons mobilisé. Cet appareillage statistique évacue aussi la prise en compte du bénévolat…Il est donc indispensable d'éclairer les résultats obtenus d'enquêtes qualitatives, ce qui fera l'objet d'un chapitre ultérieur.

Conclusion et perspectives

Une première conclusion à cette étape du travail, mais qui n'est pas nouvelle, est de souligner le caractère hétérogène des acteurs de l'économie sociale et solidaire. En effet, les mutuelles, associations, coopératives ou encore les fondations apparaissent bien souvent comme ayant des comportements différents, parfois totalement opposés. Il est donc nécessaire de tenir compte de cette hétérogénéité et de considérer le secteur de l'ESS dans toute sa diversité et dans toutes ses contradictions. Ce premier résultat vient conforter la connaissance plus empirique véhiculée par les acteurs eux mêmes. Mais il importe aussi de prendre en considération qu'au sein des OESS, le secteur associatif est dominant et polarisé entre des très petites associations et des associations de grande taille.

Comme nous avons pu le voir, la qualité de l'emploi représente un concept multidimensionnel, pouvant être abordé de manières différentes et sous des angles différents. Dans un premier temps, nous avons choisi, comme point de départ, d'étudier les salaires dans les OESS dans une perspective comparative. Cette analyse a démontré un certain nombre de spécificités des OESS par rapport notamment au secteur privé classique. Par exemple, les diplômes, le travail de weekend y semblent être mieux récompensés par rapport au secteur privé lucratif. Aussi, les écarts des salaires entre les hommes et les femmes semblent moins importants dans les OESS. D'autre part, l'analyse sectorielle a révélé quelques différences en termes de rémunération dans les OESS par rapport au secteur privé classique dans le secteur des services aux particuliers, les salaires horaires étant de 5.5% supérieurs aux salaires des

organisations privées lucratives, et dans le secteur de la santé, de l'éducation et de l'action sociale, ils semblent être inférieurs de 2.8%. Les résultats sont cependant à prendre avec précaution car, comme nous l'avons déjà dit, dans cette étude nous n'avons pas tenu compte notamment d'éventuels effets de sélection des individus selon les secteurs de l'économie (Narcy, 2007).

Une conclusion complémentaire issue cette fois de l'indice synthétique de la qualité de l'emploi concerne l'engagement des OESS dans l'insertion et la formation, et plus largement dans un modèle d'emploi durable. Cet engagement s'inscrit dans le cadre du développement d'une économie de la connaissance à l'origine de stratégies d'innovations et d'une conception de l'emploi de plus long terme inscrite dans un projet de société plus juste et plus « soutenable ». Si, à nouveau, ce résultat n'est pas très novateur pour les OESS, il permet d'en étayer l'affirmation et de montrer une des facettes de leurs spécificités, essentielles du point de vue de leur contribution aux transformations de la société. Dans cette perspective, l'une des limites reste cependant la relative faiblesse du dialogue social, pourtant essentiel dans les processus d'adaptation des organisations au changement.

Une vigilance particulière doit être accordée au modèle d'emploi des associations moins orienté, semble-t-il, vers la qualité. Ceci peut s'expliquer par la présence de motivations intrinsèques ou des dimensions non monétaires qui améliorent la satisfaction au travail. Il y a là matière à réflexion tant pour les acteurs de l'ESS que pour les pouvoirs publics et tout particulièrement les collectivités territoriales. Comment infléchir la tendance ? Qu'en est-il de l'influence des politiques publiques sur la qualité des emplois ?

Au delà, comment aborder la qualité de l'emploi indépendamment du modèle de gouvernance de l'ESS et de ses effets sur le management et la qualité des outils de gestion notamment en matière de GRH et de gestion collectives des équipes de travail ? Aussi, trois études complémentaires ont été réalisées dans ce rapport. La première étude met l'accent sur le lien entre la qualité de la gestion des ressources humaines et la qualité de l'emploi à partir des données de l'INED (cf. chapitre 3). La deuxième étude a permis la construction d'indicateurs régionaux permettant de comparer la qualité de l'emploi dans les OESS selon les régions (cf. chapitre 4). La troisième approche complémentaire porte sur l'analyse de la qualité des emplois au sein des OESS à partir de données qualitatives issues d'une enquête de terrain dans un champ emblématique de l'évolution des politiques sociales, à savoir celui des services à la personne (cf. chapitre 5). Cette enquête permet une analyse plus fine des pratiques des OESS dans un secteur particulier d'une part et l'approfondissement de certaines composantes de la qualité de l'emploi, comme par exemple les modalités du dialogue social, la gestion prévisionnelle des compétences ou la santé et la sécurité au travail, d'autre part. De quoi affiner la connaissance des ces acteurs économiques et sociaux que constituent les entreprises de l'ESS…

Bibliographie

Anker, R., Chernyshev, I., Egger, Ph., Mehran, F. and Ritter, J., 2002, Measuring Decent Work with Statistical Indicators. Policy Integration Paper No. 1. International Labour Office, Geneva, July.

Anker R., Chernyshev I., Egger P., Mehran F., Ritter J., 2003., La mesure du travail décent : un système d'indicateurs statistiques de l'OIT, Revue Internationale du Travail, vol. 142, n°2 pp.159-193.

Archambault E., Prouteau L. 2009, « Mesurer le bénévolat pour en améliorer la connaissance et satisfaire à une recommandation internationale », RECMA - Revue internationale de l'économie sociale, n° 314, pp. 84-104.

Armand S, 2009, « Le dialogue social dans le secteur des Services à la personne : un levier de changement pour la qualité d'emploi ? », Mémoire de fin d'étude dans le cadre du Master II Economie Sociale et Solidaire, Marseille.

Bazin C. et Malet J., 2009, La France associative en mouvement, Gualino, Lextenso éditions.

Bonnet F., Figueiredo B., Standing G., 2003, Une famille d'indicateurs du travail décent. Revue Internationale du Travail, vol. 142 (2003), N°2, pp. 231-260.

Brisbois R., 2003, How Canada Stacks Up: The Quality of Work – An International Perspective. Research Paper W/23, Work Network. December 2003.

Chernyshev I., 2003, Decent work statistical indicators: strikes and lockouts statistics in the international context. International Labour Office. http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/download/articles/2003-3.pdf

Clark A., 2001, What really matters in a job? Hedonic measurement using quit data. Labour Economics 8, pp. 223-242.

Conseil National CRESS, 2008, *Panorama de l'économie sociale et solidaire en France et dans les régions*.

Commission Européenne, 2003, Improving quality in work: a review of recent progress, Brussels, November, 26.

Conseil National de l'Information Statistique (CNIS), 2006, Niveaux de vie et inégalités sociales. Rapport présenté à l'Assemblée plénière du 18 décembre.

Davoine L., 2006, Are quantity and quality of jobs correlated ? Using, interpreting and discussing the Laeken indicators. Document de travail Centre d'Etudes de l'Emploi N° 59, avril.

Davoine L., Erhel C., 2006, Monitoring Employment Quality in Europe: European Employment Strategy Indicators and Beyond. Document de travail Centre d'Etudes de l'Emploi n° 66, juillet.

Davoine L., Erhel C., 2007, La qualité de l'emploi en Europe: une approche comparative et dynamique , *Economie et statistique*, n° 410.

Davoine L., Erhel C., Guergoat M., 2008, A Taxonomy of European Labor Markets Using Quality Indicators. Rapport de recherche CEE 45, Mai.

Devetter F-X., 2008, La qualité des emplois dans les services à la personne, in: L'aide à domicile face aux services à la personne: mutations, confusions, paradoxes. Devetter F-X.,

Fraisse L., Gardin L., Gounouf M-F., Jany-Catrice F., Ribault T. Rapport pour la DIIESES.

Dévolvé N., Veyer S., 2010, La quête du droit : approche de l'instauration d'une représentation du personnel dans une coopérative d'activités et d'emploi, in 23eme *Colloque de l'ADDES, Les frontières de l'Economie Sociale se sont elles déplacées* ?; Paris, 9 novembre.

Francois P., 2000, « Public service motivation as an argument for government provision », *Journal of Public Economics*, (78) :275-299.

Fremigacci F., L'Horty Y., 2005, La qualité de l'emploi en France : tendance et cycle, Document de travail CEE, n° 51, novembre.

Fremigacci F., L'Horty Y., 2006, Vingt ans d'évolution de la qualité des emplois en France, in *La qualité de l'emploi*, Paris, La Découverte.

Ghai D., 2003. Travail décent : concept et indicateurs, *Revue Internationale du Travail*, vol. 142, n°2 pp.121-157.

Gaudron G, 2009, L'économie sociale emploie un salarié sur 10 en 2006 , *INSEE Première* n°1224, Février.

Gomel B., 2005, Système d'emploi: emploi et trajectoires des salariés de quelques secteurs de l'économie sociale et solidaire: premiers résultats décembre 2004, Rapport de recherche Centre d'Etudes de l'Emploi N° 20, mai.

Gomel B., 2004, L'emploi salarié dans le travail des associations: un dilemme entre la qualité de l'emploi et la réponse aux besoins? , *Document de travail CEE,* 04/01.

Handy F., Katz E., 1998, The Wage Differential between Non profit Institutions and Corporations: Getting More by Paying Less?, *Journal of Comparative Economics*, 26, pp. 246-261.

Hunter L.W., 2000, What Determines Job Quality in Nursing Homes? *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 53, No. 3, avril, pp. 463-481.

Ithaque, 2001, pour l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP), « L'emploi et la fonction employeur dans les associations », *Publications de l'INJEP*, n°64.

Jenks C., Perman L., Rainwater L., 1988, What is a Good Job ? A New Measure of Labour-Market Success. *The American Journal of Sociology*, Vol. 93, No. 6, may, pp. 1322-1357.

Kim S., 2002, Participative Management and Job Satisfaction: Lessons for Management Leadership. *Public Administration Review*, Vol. 62, No. 2 (Mar.-Apr., 2002), pp. 231-241.

Lanfranchi J., Narcy M., 2008, Différence de satisfaction dans l'emploi entre secteurs à but lucratif et à but non lucratif: le rôle joué par les caractéristiques d'emploi, *Annals of Public and Cooperative Economics*, 79:2.

Leete L., 2000, Wage equity and employee motivation in non profit and for-profit organizations. *Journal of Economic Behaviour & Organization*,Vol. 43, pp. 423-446.

Leschke J., Watt A., Finn M., 2008, Putting a number on job quality? Constructing a European Job Quality Index. Working paper 2008.03. European Trade Union Institute for Research, Education and Health and Safety (ETUI-REHS), Brussels.

Marc C., 2006, Les déterminants qualitatifs des comportements d'activité des femmes. Au-delà des incitations financières, *Thèse de doctorat en sciences économiques*, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne. Décembre, 349 p.

McMullen K., Schellenberg G., 2003. Job-Quality in Non-Profit Organizations. *CPRN Research Series on Human Resources in the Non-Profit Sector*. N°2, January.

Narcy M., 2007, Motivation intrinsèque et équité salariale: une comparaison entre le secteur associatif et le secteur privé, Thèse de doctorat en sciences économiques, Université Panthéon-ASSAS Paris II.

Narcy M., Lanfranchi J., Meurs D., 2009, Les femmes choisissent-elles d'aller dans le public et l'associatif ? Le cas de la France. Document de travail N°111-1, Centre d'Etudes de l'Emploi, janvier 2009.

Nicoletti G., Scarpetta S. and Boylaud O., 2000, Summary indicators of product market regulation with an extension to employment protection legislation, *OECD, Economics department working papers No. 226, ECO/WKP(99)18.*

OECD, 2008. Handbook on constructing composite indicators : Methodology and user guide. 158 p.

Paquet R., Favreau L., 2000 (dir.), Qualité de l'emploi et micro-entreprises soutenues par la microfinance. Cahiers de la Chaire de recherche en développement communautaire (CRDC). Série recherche no. 17, janvier.

Parent-Thirion A., Macías E.F., Hurley J.,Vermeylen G., 2007, Forth European Working Conditions Survey. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.

Stiglitz J., Sen A., Fitoussi, J-P., 2009, Rapport de la Commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social. CMPEPS.

Tchernonog V, Vercamer J-P, 2006, Trajectoires associatives, les facteurs de fragilité des associations, Deloitte, 36 p.

Tortia E. C., 2008. Worker well-being and percieved fairness: Survey-based findings from Italy. The Journal of Socio-Economics 37, pp. 2080-2094.

Trautmann J., Forté M., Rebeuh M-C., Niss M., Politanski P., Causer J-Y. Stoessel–Ritz J., Balzani B., Lhotel H., Lhuillier V., 2009, Vers quelle qualité d’emploi dans les associations ? Une enquête en Alsace et Lorraine. Rapport pour la DIIESES.

Liste des Tableaux et Figures du chapitre 2

Tableau 1.1. Les indicateurs de la qualité de l'emploi……..p.30

Tableau 2.1. La description de l'échantillon (secteurs éducation, santé, action sociale, administrations, services aux particuliers, services aux entreprises)…….p.39

Tableau 2.2. Salaires horaires estimés par les MCO (administrations, services aux particuliers, services aux entreprises, santé, éducation et action sociale)…….…….p.41

Tableau 2.3. Les régressions par les MCO (secteurs de la santé, éducation et action sociale, administrations, services aux particuliers et services aux entreprises)……..p.43

Tableau 2.4. Résultats des régressions par secteur d'activité……p.45

Tableau 3.1. : Volumes et taux de croissance des entreprises et de l'emploi en France entre 2001 et 2006……...p.48

Tableau 3.2 : Indicateurs et variables de la qualité de l'emploi retenus dans notre analyse……p.52

Tableau 3.3.1. Satisfaction, rémunération et autres avantages liés au travail……p.56

Tableau 3.3.2. Les scores obtenus pour la dimension « Satisfaction, rémunération et qualité intrinsèque du travail »……..p.56

Tableau 3.3.3. Santé et sécurité au travail……p.57

Tableau 3.3.4. Les scores obtenus pour la dimension « Santé et sécurité au travail » …….p.58

Tableau 3.3.5. Insertion et accès au marché du travail……..p.59

Tableau 3.3.6. Les scores obtenus pour la dimension « Insertion et accès au marché du travail »……..p.59

Tableau 3.3.7. Formation et développement des compétences……..p.60

Tableau 3.3.8. Les scores obtenus pour la dimension « Formation et développement des compétences »……p.61

Tableau 3.3.9. Flexibilité et sécurité de l'emploi……p.62

Tableau 3.3.10 Les scores obtenus sur la dimension « Flexibilité et sécurité de l'emploi »……p.62

Tableau 3.3.11. Conditions de travail…….p.63

Tableau 3.3.12. Les scores obtenus pour la dimension « Conditions de travail »……p.64

Tableau 3.3.13. Relations professionnelles……p.64

Tableau 3.3.14. Les scores obtenus pour la dimension « Relations professionnelles »…….p.65

Tableau 3.3.15. Organisation du travail et équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale……p.65

Tableau 3.3.16. Les scores obtenus pour la dimension « Organisation du travail et équilibre

entre la vie professionnelle et la vie familiale »……...p.66

Tableau 3.4. : Les indices globaux et le résumé des scores obtenus pour les différentes dimensions…….p.67

Tableau 3.5. Les indices globaux et le résumé des scores obtenus par la méthode alternative (Leschke et al, 2008)…….p.68

Annexes

Tableau A1 Les variables sélectionnées pour les dimensions « Satisfaction et rémunération » et « Santé et sécurité au travail »

	Satisfaction et rŽmunŽration					SantŽ et sŽcuritŽ au travail				
Type	CongŽs, semaines	Salaire horaire, hommes	Salaire horaire, femmes	Fonction d'encadrement, %	Ne souhaite pas un autre emploi,%	InformŽ sur les risques par le mŽdecin du travail, %	Pas d'agressions verbales, %	Pas d'agressions physiques, %	Visite mŽdecin du travail, %	Formation sŽcuritŽ au travail, %
CoopŽratives	5,12	15,41	11,92	22	92,2	49,08	63,67	93,23	29,82	21,01
Associations	6,7	11,01	9,58	13,56	88,82	45,78	49,92	75,39	20,44	14,32
Mutuelles	5,35	17,62	12,32	22,2	91,64	44,95	55,55	91,21	20,53	12,08
Fondations	5	14,25	11,73	9,47	91,59	59,04	43,17	72,16	53,66	28,03
PrivŽ hors ESS	5,08	12,37	9,94	19,95	90,29	48,69	69,5	93,37	29,38	20,83
Public hors ESS	7,14	12,97	11,45	17	94,44	53,09	44,36	75,41	21,5	23,33

Source: Enquête Emploi 2006, enquête conditions de Travail 2005 et Dads 2006 (pour le salaire).

Tableau A2 Les variables sélectionnées pour les dimensions « Insertion et accès au marché du travail » et « Formation et développement de carrière »

	Insertion et acc□s au marchŽ du travail : situations antŽrieures ˆ l'emploi				Formation et dŽveloppement de carri□re			
Type	Ch™mage, %	Etudiant, %	Sans activitŽ (femmes), %	Ch™mage de longue durŽe,%	Etudes supŽrieures, %	Estiment avoir une formation suffisante, %	Bac+2, %	Suivi d'une formation proposŽe par l'employeur,%
CoopŽratives	18,12	23,4	25,55	28,6	49,98	78,65	42,01	16,6
Associations	19,72	22,62	32,03	55,9	42,84	75,54	36,5	10,63
Mutuelles	16,81	26,06	22,05	22,8	51,47	75,15	44,4	14,43
Fondations	26,64	27,1	33,21	40,4	57,02	81,34	41,7	14,11
PrivŽ hors ESS	18,25	18,71	28,54	39	28,15	80,03	25,74	8,35
Public hors ESS	14,79	37,81	22,57	56	41,17	72,46	37,63	12,69

Source: Enquête Emploi 2006, enquête Conditions de Travail 2005.

Tableau A3 Les variables sélectionnées pour les dimensions « Flexibilité et sécurité de l'emploi » et « Conditions de travail »

Source: Enquête Emploi 2006, enquête Conditions de Travail 2005.

	FlexibilitŽ et sŽcuritŽ de l'emploi				Conditions de travail					
Type	CDI, %	IntŽrim, %	Contrat d'apprentissage, %	Temps partiels fŽminins, %	Collaborateurs en nombre suffisant, %	MatŽriel suffisant et adaptŽ, %	Absence de pŽnibilitŽ (mouvements), %	PossibilitŽ de varier les delais fixŽs, %	Absence d'inconvenients sanitaires, %	Pause repas, %
CoopŽratives	89,36	2,59	0,84	8,27	68,58	81,37	68,07	45,94	88,96	92,85
Associations	68,78	0,51	0,21	16,17	62,74	73,37	67,12	28,7	87,43	79,41
Mutuelles	88,42	0,61	0,43	47,1	69,69	85,52	86,17	38,62	95,05	91,12
Fondations	78,24	0	0	14,73	69,89	92,15	61,07	34,18	94,92	78,69
PrivŽ hors ESS	86,66	2,32	2,32	9,57	66,12	83,19	59,27	41,14	86,62	89,11
Public hors ESS	87,46	0,11	0,11	9,25	63,77	70,43	69,18	34,46	86,74	86,23

Tableau A4 Les variables sélectionnées pour les dimensions « Relations professionnelles » et « Organisation du travail et équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale »

	Relations professionnelles					Organisation du travail et Žquilibre vie familiale		
Type	RŽunions, %	Information sur les risques: par l'entreprise, %	Information sur les risques: par le reprŽsentant des salariŽs, %	Pas de craintes pour son emploi, %	Entretiens d'Žvaluation, %	Horaires fixes, %	Pas de travail de dimanche, %	Pas de travail de nuit, %
CoopŽratives	64,4	80,42	36,71	78,75	55,14	77,2	86,16	91
Associations	79,03	77,52	29,2	80,97	30,99	71,89	65,6	89,6
Mutuelles	65,03	73,2	53,31	81,86	66,31	76,95	84,75	97,98
Fondations	87,7	100	8,03	78,23	54,12	56,62	43,02	79,73
PrivŽ hors ESS	57,56	78,33	31,33	78,13	40,67	69,62	78,94	85,26
Public hors ESS	74,89	90,81	38,21	89,9	66,14	72,75	63,24	82,68

Source: Enquête Emploi 2006, enquête Conditions de Travail 2005

Chapitre III. Les pratiques de management des ressources humaines dans les organisations lucratives et non-lucratives : Quel effet sur la satisfaction au travail?[17]

Dans ce chapitre la qualité de l'emploi est abordée sous l'angle des caractéristiques des emplois et la qualité du management. Nous examinons si la qualité du management, étudiée ici à partir d'un indicateur de « bonnes pratiques », a un impact sur la satisfaction au travail dans le secteur des services en France, en mettant également l'accent sur le statut non-lucratif des établissements. Nous montrons que l'indicateur de la qualité de management, ainsi que le niveau de salaire et l'environnement au travail, sont fortement et positivement associés à la satisfaction globale dans l'emploi. Cependant, bien que les organisations à but non lucratif présentent des scores de l'indicateur de la qualité de management moins élevés que ceux des secteurs marchand et public, le fait de travailler dans une organisation de ce type est positivement associé à la satisfaction globale dans l'emploi.

Introduction

La satisfaction au travail dépend à la fois des caractéristiques de l'emploi et des caractéristiques individuelles. Selon l'âge, le sexe, la situation maritale ou les motivations, les personnes peuvent accorder plus ou moins d'importance aux mêmes caractéristiques d'un travail (JENCKS et al, 1988, CLARK, 2001). Mais, au même titre que les caractéristiques individuelles, la qualité de l'emploi, les modes de gouvernance et les pratiques managériales apparaissent comme des facteurs importants de la satisfaction au travail. La façon dont les organisations gèrent leurs ressources humaines influence leur performance, la qualité de leur production, ou encore le turnover (ICHNIOWSKI et al 1997, DELANEY et HUSELID, 1996, HUSELID et al, 1997, HUSELID, 1995).

On repère aussi un ensemble de travaux faisant du mode de gouvernance l'un des déterminants de la satisfaction ou du bien être au travail. Il s'agit notamment de comparaison des niveaux de satisfaction selon l'appartenance des employeurs au secteur à but non lucratif (SBNL), public ou marchand (TORTIA, 2008, BORZAGA et TORTIA, 2006, LANFRANCHI et NARCY, 2008). Selon BORZAGA et TORTIA (2006), les employés des organisations non lucratives déclarent être plus satisfaits dans leur emploi que ceux des organisations publiques. Cependant, LANFRANCHI et NARCY (2008) fournissent un résultat plus nuancé, en remarquant que les degrés de satisfaction plus importants, déclarés par les employés du secteur non lucratif, sont dus notamment à une plus grande autonomie et à l'intérêt intrinsèque de leur travail.

Le lien entre la gouvernance et la satisfaction au travail a été également abordé sous l'angle de l'équité, effective ou perçue par les salariés. Le bien-être au travail, selon TORTIA (2008), est positivement associé notamment à l'équité procédurale et distributive perçue par les salariés, c'est à dire à l'équité dans les processus de décision et dans les rémunérations. Dans une étude sur les données américaines, LEETE (2000) montre que la dispersion des salaires au

17 Les auteurs remercient l'Institut National des Études Démographiques d'avoir fourni les données.

sein du secteur non lucratif est moins importante que dans le secteur marchand. Elle explique cela par les modalités de gouvernance spécifiques aux organisations non lucratives. D'après PRESTON (1990), même si les salaires dans les organisations non lucratives sont souvent plus bas, ils seraient compensés par des éléments non monétaires tout aussi importants, comme un travail plus intéressant ou une moindre discrimination hommes-femmes. En France, en ce qui concerne les salaires, le secteur non lucratif semble aussi être moins discriminant pour les femmes que le secteur marchand (ETIENNE et NARCY, 2007). Mais il semble aussi moins rémunérateur (NARCY, 2007).

Peu de travaux, à notre connaissance, ont étudié le lien entre les pratiques de management des ressources humaines et la satisfaction dans l'emploi. Pour estimer l'importance de ces effets, nous utilisons un échantillon de 434 individus tiré de l'enquête "Familles et Employeurs 2004-2005". La section qui suit présente les données et la méthodologie employées. Les résultats de l'analyse économétrique sont présentés dans la section 3, tandis que la section 4 présente nos conclusions.

1. Données et méthodologie

1.1. Les données

Les données utilisées dans ce travail proviennent de l'enquête "Familles et Employeurs 2004-2005" effectuée par l'INED auprès de 9547 personnes et 2637 établissements de 20 salariés et plus en France). Les données individuelles sont appariées avec des données relatives aux établissements où travaillent les personnes interrogées. La valeur ajoutée de cette enquête par rapport à l'enquête Conditions de Travail repose sur le fait d'aborder les différentes dimensions de la satisfaction des individus dans l'emploi. Nous avons limité notre échantillon à l'ensemble des personnes travaillant dans les secteurs d'activité définis par la nomenclature NAF16 de l'INSEE comme suit : "administration", "éducation, santé, action sociale", "services financiers", "services aux entreprises", "services immobiliers" et "services aux particuliers", les organisations de l'économie sociale et solidaire étant bien présentes dans ces secteurs Notons aussi que cet échantillon est centré sur des activités de services. Après élimination des valeurs manquantes, l'échantillon final contient 434 individus et établissements.

1.2. La mesure de la satisfaction globale dans l'emploi

L'enquête fournit les réponses des individus concernant quatre dimensions de la satisfaction au travail. Les employés devaient répondre à la question "*Êtes vous très, assez, peu, ou pas du tout satisfait avec votre emploi actuel en termes de…Revenu ? …Intérêt du travail ? Horaires ? Conciliation vie familiale-vie professionnelle ?*" Les scores initiaux variaient de 1 à 4, soit 1 pour "Tout à fait satisfait", 2 pour "Plutôt satisfait", 3 "Plutôt insatisfait" et 4 "Pas du tout satisfait". Afin d'englober la satisfaction pour l'ensemble des dimensions précitées, nous avons construit un indice additif de la satisfaction globale. Les scores ont été inversés de manière à ce que la somme des scores pour les quatre dimensions puissent aller de -16 pour le score le moins bon à -4 pour le meilleur score. L'usage d'un tel indice semble être justifié tant du point de vue théorique, qu'empirique. Les quatre items ont clairement un lien conceptuel

entre eux[18], et le coefficient alpha de Cronbach atteint la valeur acceptable de 0.62. Le Tableau 1 présente les résultats de l'analyse des alpha de Cronbach de cet indice synthétique.

Tableau 1 L'indice standardisé de la satisfaction globale au travail

(N=434, Alpha de Cronbach=0.62)

Item	Alpha de Cronbach si l'item était supprimé
Satisfaction salaire	0.61
Satisfaction intérêt intrinsèque du travail	0.61
Satisfaction horaires	0.46
Satisfaction conciliation vie familiale	0.48

Le Tableau 2 présente les degrés de satisfaction que les travailleurs différenciés par type de secteurs ont indiqué pour chacune des quatre dimensions. Comme le montre la dernière colonne, le test de Fisher ne permet pas de rejeter l'hypothèse d'indépendance, selon laquelle il n'y aurait pas de différences significatives de niveau de satisfaction selon les secteurs de l'économie. Il en ressort qu'il n'y a pas de différences significatives entre les différents secteurs (public, non lucratif, lucratif) en ce qui concerne le degré de satisfaction par rapport à la rémunération, les horaires et l'intérêt du travail. En revanche, en ce qui concerne la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle, cette hypothèse d'indépendance peut être rejetée au niveau de 10%. Autrement dit, les différences de satisfaction des travailleurs en matière de conciliation de leur vie familiale et professionnelle peuvent s'expliquer par la diversité des secteurs dans lesquels travaillent les personnes. Les personnes travaillant dans le secteur public, puis dans le secteur à but non lucratif, semblent en effet être plus satisfaites par cette dimension du travail[19].

Tableau 2 Les niveaux de satisfaction reportés par les individus (N=434)

Degré de satisfaction	Statut de l'établissement employeur			Total, %	Test de Fisher (p-val.)
	Non lucratif (N=147, soit 34%), %	Marchand (N=266, soit 62%), %	Public N=18, soit 4%), %		
Rémunération					0.844
Tout à fait satisfait	12	10	11	11	
Plutôt satisfait	53	54	50	54	
Plutôt insatisfait	25	26	17	24	
Tout à fait insatisfait	10	11	22	11	
Intérêt du travail					0.630
Tout à fait satisfait	39	37	39	38	
Plutôt satisfait	52	51	50	51	
Plutôt insatisfait	6	9	0	7	
Tout à fait insatisfait	3	4	11	4	
Horaires					0.594
Tout à fait satisfait	37	32	50	34	
Plutôt satisfait	46	53	44	50	
Plutôt insatisfait	15	12	6	13	
Tout à fait insatisfait	3	3	0	3	
Conciliation vie familiale-travail					0.080
Tout à fait satisfait	28	23	56	26	
Plutôt satisfait	56	55	33	54	
Plutôt insatisfait	13	16	6	15	

18 L'alpha de Cronbach est un instrument d'évaluation ou de mesure composé par un ensemble d'items qui, tous, devraient contribuer à appréhender une même entité (ou dimension) "sous-jacente". Dans la littérature économique une valeur acceptable se situe généralement à partir de 0,6.

19 Les régressions par les doubles moindres carrés (2SLS) que nous avons effectuées séparément pour chacune des quatre dimensions ont confirmé ce résultat, surtout pour le secteur public.

Tout à fait insatisfait	3	6	6	5

Dans l'analyse qui suit, nous utilisons l'indicateur de la satisfaction globale au travail comme variable dépendante. Afin de pouvoir l'étudier dans les régressions par les doubles moindres carrés, nous avons transformé cet indice discret en une variable continue suivant la méthode déjà utilisée notamment par Praag et al (2003) et Lanfranchi et Narcy (2008). Mais nous effectuons également des régressions séparées pour chacune des dimensions de cet indicateur de façon à étudier les déterminants de chacune des quatre dimensions (voir Annexe).

1.3. L'indice des "bonnes" pratiques de management des ressources humaines

Afin de rendre compte des pratiques de management relatives à la qualité de l'emploi dans les organisations, nous avons construit un indicateur synthétique que nous appelons *l'indice des pratiques managériales*. Cet indicateur permet de considérer l'ensemble des pratiques de management des ressources humaines au lieu d'étudier des pratiques isolées. En effet, comme l'ont souligné ICHNIOWSKI et al (1997), la complémentarité des pratiques de management des ressources humaines est très importante. Il paraît donc plus judicieux de considérer le management des ressources humaines comme un système (en tant qu'ensemble de pratiques interdépendantes) et non comme des pratiques prises séparément. A partir des données disponibles dans l'enquête « Familles et Employeurs », nous avons sélectionné huit items représentés par une variable dichotomisée indiquant la présence ou l'absence d'une pratique ou d'un outil de management.

Le premier item indique si l'établissement possède une unité spécialisée dans la gestion des ressources humaines (DRH). Les items suivants signalent la mise en place d'une démarche qualité dans l'établissement, l'existence d'entretiens d'évaluation annuels pour toutes les catégories de personnel, ou encore la mise en place de dispositifs d'intéressement ou de participation aux résultats des salariés. Afin de rendre compte des efforts managériaux pour la cohésion sociale au travail, nous avons sélectionné la variable indiquant l'organisation des différents événements (voyages, soirées, loisirs…) pour les salariés. Nous avons également inclus dans l'indice l'existence de la communication et de partage d'information (ici, l'existence d'un livret d'accueil) dont HUSELID (1995) et KIM (2002) avaient souligné l'importance.

Enfin, nous avons introduit deux items faisant référence au développement des compétences, à savoir le développement de la polyvalence et de la formation continue. La variable de la formation continue a été dichotomisée de façon à être égale à 1 si le montant dédié à la formation continue est supérieur à 3% de la masse salariale. En effet, en France les établissements de plus de 10 salariés doivent contribuer au moins à hauteur de 1.6% de leur masse salariale, plus éventuellement des contributions supplémentaires dont les montants sont fixés en fonction de la branche et de la taille de l'entreprise. Ainsi, nous considérons que les 3% de la masse salariale dédiés à la formation continue correspondent à un niveau supérieur à celui imposé par la législation française.

L'indice des pratiques managériales est lui aussi un indice additif, c'est-à-dire la somme des huit items. Le coefficient alpha de Cronbach atteint la valeur de 0.62, ce qui confirme que l'on peut considérer les "bonnes" pratiques managériales comme un système des pratiques liées entre elles (Tableau 3).

Tableau 3 L'indice standardisé des "bonnes" pratiques managériales (N=434, alpha de Cronbach=0.62)

Item	Alpha de Cronbach si l'item était supprimé
DRH ou équivalent	0.57
Entretien d'évaluation	0.61
Démarche qualité	0.60
Polyvalence et rotation	0.59
Intéressement ou équivalent	0.59
Organisation d'événements	0.62
Formation continue	0.55
Livret d'accueil	0.57

Comme pour l'indice de la satisfaction globale au travail, nous avons effectué une transformation de l'indice des pratiques managériales en une variable continue selon la méthode décrite notamment par LANFRANCHI et NARCY (2008).

Le Tableau 4 présente les résultats d'une analyse des corrélations entre les différentes pratiques managériales. Toutes les pratiques sont positivement corrélées entre elles. Cependant, la mise en place de la polyvalence et de la rotation n'est pas corrélée avec les entretiens d'évaluation et les "bonnes" pratiques en matière de formation continue de manière statistiquement significative. De même, la mise en place des démarches "qualité" n'est pas significativement corrélée avec la formation continue et l'organisation d'événements pour les employés.

Tableau 4 Corrélation des "bonnes" pratiques managériales entre elles (N=434)

	DRH ou equivalent	Démarche qualité	Formation continue	Entretien d'évaluation	Organisation événements	Polyvalence	Intéressement	Livret d'accueil
DRH ou equivalent	1.00							
Démarche qualité	0.12	1.00						
Formation continue	0.18	0.01$^{n/s}$	1.00					
Entretiens d'évaluation	0.20	0.09+	0.20	1.00				
Organisation événements	0.26	0.06 $^{n/s}$	0.23	0.11	1.00			
Polivalence	0.09+	0.19	0.04 $^{n/s}$	0.07$^{n/s}$	0.11	1.00		
Intéressement	0.30	0.24	0.26	0.24	0.22	0.16	1.00	
Livret d'accueil	0.27	0.19	0.14	0.23	0.20	0.12	0.22	1.00

Note: n/s signifie "statistiquement non-significatif au niveau de 10%. + signifie statistiquement significatif au niveau de 10%. Tous les autres items sont corrélés entre eux au niveau de 5% et au dessous.

Le Tableau 5 montre la fréquence des pratiques et outils inclus dans l'indice selon les types d'établissements employeurs. Selon le test de Fisher (qui rend compte du caractère statistiquement significatif ou pas des différences observées), dont les résultats sont indiqués dans la dernière colonne du tableau, seules les pratiques "organisation des événements" et "polyvalence" ne sont pas liées au statut de l'établissement-employeur. D'après les données du tableau, seules 52% des organisations à but non lucratif ont une DRH ou équivalent, contre près de 80% des organisations marchandes et publiques. Les entretiens d'évaluation pour toutes les catégories de personnel sont pratiqués dans 44% des organisations non lucratives,

tandis que cette pratique est mise en place dans 65% des organisations lucratives et 78% des établissements publics. L'écart le plus important concerne les pratiques d'intéressement car elles sont mises en place dans seulement 16% des établissements du SBNL, alors que 80% des organisations marchandes et 50% des établissements publics déclarent avoir mis en place cet outil incitatif. Ce résultat est assez conforme au fait que les schémas incitatifs sont moins présents dans les organisations à but non lucratif ou appartenant au secteur public (BURGESS et METCALFE, 1999). Cependant, comme l'ont montré BALLOU et WEISBROD (2003) sur l'exemple du secteur hospitalier aux États-Unis, les organisations non lucratives utilisent aussi les mécanismes incitatifs, mais dans une moindre mesure que les organisations lucratives.

Tableau 5 Les pratiques et outils de management inclus dans l'indicateur (N=434)

Pratique ou outil	La part des établissements ayant mis en place la pratique				
	Non lucratif, (N=147, soit 34%) %	Privé lucratif, (N=266, soit 62%) %	Public, (N=18, soit 4%) %	Total, %	Test de Ficher (p-val.)
DRH ou équivalent	52	79	78	70	0.000
Entretien d'évaluation	44	65	78	58	0.000
Démarche qualité	17	34	22	27	0.001
Polyvalence et rotation	33	36	44	35	0.569
Intéressement ou équivalent	16	80	50	57	0.000
Organisation d'événements	48	58	50	55	0.137
Formation continue	17	26	33	24	0.032
Livret d'accueil	52	64	78	60	0.019

En somme, d'après les données de notre échantillon, les "bonnes" pratiques faisant partie de l'indice de management semblent être plus présentes dans les organisations lucratives et publiques que dans les organisations non lucratives. Les organisations lucratives semblent le plus souvent avoir une DRH et mettre en place une démarche qualité. Les établissements publics utilisent plus souvent les entretiens d'évaluation, la polyvalence et rotation ou encore les livrets d'accueil. Les ressources dédiées à la formation continue dépassent les 3% de la masse salariale dans les établissements publics plus fréquemment que dans les organisations non lucratives ou lucratives.

1.4. Les déterminants de la satisfaction globale au travail

L'analyse économétrique effectuée dans cette étude est basée sur la méthode d'estimation par les doubles moindres carrés (2SLS). Cette méthode permet de considérer l'indice des pratiques managériales, notre variable explicative d'intérêt, comme une variable endogène. Les pratiques des employeurs relatives à la qualité de l'emploi ne peuvent pas être considérées comme exogènes, c'est-à-dire indépendantes des caractéristiques organisationnelles. Comme le montrent HUNTER (2000) ou HULEY-LOCK et KRUZICH (2008), les "bonnes" pratiques des employeurs sont corrélées avec certaines caractéristiques organisationnelles. Ces caractéristiques peuvent influencer la mise en place des pratiques managériales et indirectement la satisfaction au travail. Aussi leur non prise en compte fausserait le résultat final. C'est pour cette raison que nous considérons l'indice des pratiques managériales comme endogène. Dans ce contexte, les doubles carrés ordinaires sont une méthode appropriée, compte tenu des transformations des indices en variables continues effectuées au préalable.

L'équation estimée par les 2SLS peut être notée comme suit :

$$Y_i = \beta_1 + \beta_2 INDIV + \beta_3 WAGE + \beta_4 IND + \beta_5 FORM + \beta_6 JOBC + \beta_7 WORKC + \beta_8 STRESS + \gamma_1 IQHRM + u_i \quad (1)$$

L'équation de l'indice des pratiques managériales peut être écrite de la manière suivante :

$$IQHRM_i = \eta_1 + \eta_2 MULTIEST + \eta_3 PROXI_AGE + v_1 , \quad (2)$$

où :

Y_i = l'indice de satisfaction globale au travail de l'individu i.
INDIV =les caractéristiques individuelles telles que le sexe, l'âge, la présence d'enfants, le niveau d'éducation et la catégorie socioprofessionnelle.
WAGE = le log de salaire horaire.
IND = le secteur d'activité économique selon la nomenclature NAF16 de l'INSEE.[20]
SIZE = la taille de l'établissement.
FORM = le statut de l'établissement employeur (non lucratif, public ou marchand).
JOBC = les caractéristiques de l'emploi (contrat à durée indéterminée, temps partiel involontaire).
WORKC = les conditions de travail (le travail du soir, les horaires fixes).
STRESS = les perceptions concernant l'environnement su travail (stress et travail sous pression).
IQHRM = l'indice des pratiques managériales.

Les variables instrumentales utilisées dans l'équation (2) sont les suivantes :

MULTIEST= une variable muette qui indique que l'établissement appartient à une entreprise multi-établissement.

PROXY_AGE= la part des employés dans l'établissement ayant une ancienneté supérieure ou égale à 5 ans [21]. Cette dernière variable instrumentale permet d'approcher l'ancienneté de l'établissement.

Les variables instrumentales ne sont valables que si elles sont fortement corrélées avec la variable endogène (en l'occurrence l'indice des pratiques managériales) et non-corrélées avec le terme d'erreur. Comme nous le montrons dans la section des résultats, cette condition est remplie. De plus, le test d'Hausman dont le résultat est présenté ci-après, justifie la prise en compte de l'endogénéité de l'indice des pratiques managériales[22].

2. Résultats et discussion

Le Tableau 6 présente les statistiques descriptives des variables explicatives mobilisées dans l'étude. Les résultats, sans la prise en compte de l'endogénéité de l'indice des pratiques managériales, sont donnés par les estimations par les moindres carrés ordinaires (MCO ou

20
21 Cette variable peut aussi être considérée comme une approximation du turnover de salariés.
22 Ce test permet de juger de la présence de l'endogénéité.

OLS en anglais). Les coefficients obtenus sont présentés dans les colonnes OLS1 et OLS2 du Tableau 7.

Les colonnes OLS1 et OLS2 présentent les résultats des régressions avant et après l'introduction de l'indice des pratiques managériales (traité donc comme une variable exogène) parmi les variables explicatives. Comme il est montré dans la colonne OLS2, l'indice des pratiques managériales a un coefficient positif et statistiquement significatif. L'introduction de l'indice améliore légèrement la force explicative du modèle (21% de la variance expliquée contre 20% du modèle précédent) et les coefficients des autres variables restent inchangés. Dans cette configuration, *le statut de l'établissement employeur ne semble pas influencer la satisfaction globale des travailleurs* de manière statistiquement significative.

Comme nous l'avons déjà souligné, ces résultats ne tiennent pas compte de l'éventuelle endogénéité de l'indice des pratiques managériales. Or, comme le montrent HUNTER (2000) ou HULEY-LOCK et KRUZICH (2008), les pratiques de management varient considérablement selon les organisations. Pour prendre en compte ce phénomène, nous avons estimé les modèles par la méthode des doubles moindres carrés.

Tableau 6 Les statistiques descriptives des variables explicatives (N=434)

Variable	Type de mesure	Moyenne	Ecart-type
Les principales variables explicatives			
Sexe (femme)	Dichotomique	0.6	0.49
Age	Continue	36	7.93
Enfants	Dichotomique	0.04	0.20
Cadre	Dichotomique	0.22	0.42
Diplôme 3e cycle	Dichotomique	0.14	0.35
Aucun diplôme	Dichotomique	0.09	0.29
Salaire horaire (euros)	Continue	9.60	4.63
Taille de l'établissement			
20 à 29 salariés	Dichotomique	0.11	0.31
30 à 49 salariés	Dichotomique	0.17	0.37
50 à 99 salariés	Dichotomique	0.19	0.38
100 à 199 salariés	Dichotomique	0.15	0.36
200 à 499 salariés	Dichotomique	0.20	0.41
500 salariés	Dichotomique	0.18	0.41
Non lucratif	Dichotomique	0.34	0.47
Public	Dichotomique	0.04	0.20
CDI	Dichotomique	0.45	0.50
Temps partiel inv.	Dichotomique	0.06	0.23
Horaires fixes	Dichotomique	0.53	0.50
Pas de travail le soir	Dichotomique	0.62	0.49
Fatigue	Dichotomique	0.23	0.42
Pression	Dichotomique	0.44	0.49
IQHRM [23]	Continue	3.86	1.99
Variables instrumentales			
Multi-établissement	Dichotomique	0.56	0.50
Proxy âge de l'établ.	Continue	54	24.93

Note: les moyennes des variables dichotomiques représentent la part des observations pour lesquelles la variable est égale à 1.

Les variables instrumentales que nous avons sélectionnées sont une variable indicatrice des établissements appartenant à une entreprise multi-établissement, ainsi qu'un variable indiquant le pourcentage des personnes ayant une ancienneté supérieure ou égale à 5 ans dans

23 Les statistiques avant la transformation.

l'établissement. Nous considérons que cette variable approche dans une certaine mesure l'ancienneté de l'établissement.

Les colonnes 2SLS1, 2SLS2 et 2SLS3 présentent les résultats des estimations tenant compte de l'endogénéité potentielle de l'indice des pratiques managériales. Bien que, selon les résultats de la première étape des régressions, le statut non lucratif ait été négativement et significativement associé à l'indice des pratiques managériales, les tests n'ont pas permis de valider l'indicatrice de statut non lucratif en tant qu'instrument valide.

Tableau 7 Résultats des régressions de l'indice de la satisfaction globale au travail

Variables explicatives	OLS1	OLS2	2SLS 1	2SLS 2	2SLS3
IQHRM	-	0.10*	0.49*	0.46*	0.40*
		(0.05)	(0.22)	(0.21)	(0.20)
Femme	-0.01	-0.01	-0.02	-0.04	-0.00
	(0.06)	(0.06)	(0.06)	(0.06)	(0.06)
Age	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
Cadre	0.01	0.01	-0.06	-0.05	0.01
	(0.09)	(0.09)	(0.09)	(0.09)	(0.09)
Diplôme de 3e cycle ou équiv.	-0.13+	-0.14+	-0.15+	-0.16+	-0.17*
	(0.08)	(0.08)	(0.08)	(0.08)	(0.08)
Sans diplôme	-0.14	-0.12	-0.10	-0.09	-0.05
	(0.09)	(0.10)	(0.13)	(0.13)	(0.12)
Enfants	0.14	0.15	0.27*	0.25+	0.16
	(0.12)	(0.12)	(0.14)	(0.13)	(0.13)
Et. de 20 à 29 sal.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
Et. de 30 to 49 sal.	-0.13	-0.15	-0.21	-0.20	-0.20+
	(0.11)	(0.11)	(0.14)	(0.13)	(0.12)
Et. de 50 to 99 sal.	-0.16	-0.19+	-0.32*	-0.30*	-0.28*
	(0.11)	(0.11)	(0.15)	(0.15)	(0.14)
Et. de 100 to 199 sal.	-0.21*	-0.27*	-0.52**	-0.50**	-0.46**
	(0.11)	(0.11)	(0.20)	(0.19)	(0.18)
Et. de 200 à 499 sal.	-0.11	-0.18	-0.43*	-0.41*	-0.39*
	(0.11)	(0.11)	(0.20)	(0.19)	(0.18)
Et. de 500 et plus	-0.03	-0.13	-0.56*	-0.51+	-0.43+
	(0.11)	(0.12)	(0.28)	(0.26)	(0.24)
Non lucrative	0.10	0.13	0.37**	0.35**	0.25*
	(0.08)	(0.08)	(0.12)	(0.12)	(0.11)
Public	0.05	0.07	0.18	0.15	0.12
	(0.10)	(0.10)	(0.12)	(0.11)	(0.10)
Salaire horaire (Log)	0.04***	0.04***	0.03***	0.04***	0.04***
	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)
CDI	-0.00	-0.00	-0.01	-0.02	-0.00
	(0.06)	(0.06)	(0.06)	(0.06)	(0.06)
Temps partiel invol.	-0.19*	-0.18+	-0.13	-0.12	-0.15
	(0.09)	(0.09)	(0.11)	(0.11)	(0.10)
Horaires fixes	0.07	0.09	-	0.13+	0.14*
	(0.06)	(0.06)		(0.08)	(0.07)
Pas de travail le soir	0.07	0.06	-	0.08	0.02
	(0.06)	(0.06)		(0.07)	(0.07)
Travail sous pression	-0.23***	-0.24***	-	-	-0.26***
	(0.06)	(0.06)			(0.06)
Fatigue	-0.25***	-0.24***	-	-	-0.22***
	(0.06)	(0.06)			(0.06)
Constante	0.21	0.24	0.20	0.06	0.32
	(0.23)	(0.23)	(0.23)	(0.23)	(0.23)
N obs.	434	434	434	434	434
F (Prob.>F)	5.55 (0.00)	5.32(0.00)	3.07 (0.00)	3.31(0.00)	4.77(0.00)
R-squared	0.24	0.25	-	-	-

Adj. R-squared	0.20	0.21	-	-	-
First-stage Adj. R-squared	-	-	0.38	0.40	0.40

*Note: + signifie significatif au niveau de 10%, * de 5%, ** de 1% et *** au niveau de 0.1%. Les coefficients rapportés sont robustes à l'hétéroscedasticité. Les variables indicatrices pour les secteurs d'activité ne sont pas présentées. Aucun coefficient des variables indicatrices du secteur d'activité n'a été statistiquement significatif. Les R^2 n'étant pas une mesure appropriée de la qualité du modèle dans le contexte des 2SLS, elles ne sont pas présentées, mais sont disponibles sur demande.*

Les tests dont les résultats sont présentés dans le Tableau 8 ont validé l'utilisation des deux instruments. Enfin, le test d'endogénéité de Hausman justifie le fait de traiter l'indice des pratiques managériales comme une variable endogène.

Tableau 8 Résultats des tests de validité des instruments

Test	2SLS1	2SLS2	2SLS3
F test des variables instrumentales	12.13	13.10	12.91
(Prob.>F)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
Hansen J stat. overid. test, Chi-sq	1.04	0.73	0.25
(p-val.)	(0.30)	(0.39)	(0.62)
Test d'endogénéité (p-val.)	4.28	4.07	3.10
	(0.04)	(0.04)	(0.08)

Dans la colonne 2SLS1, l'indice des "bonnes" pratiques apparaît comme fortement et positivement associé à la mesure de la satisfaction globale au travail. De plus, le coefficient est largement supérieur à celui obtenu par les moindres carrés ordinaires. La non-prise en compte de l'endogénéité de l'indice des pratiques managériales engendrerait donc une importante sous-estimation de son lien avec la satisfaction globale au travail.

De plus, la prise en compte de l'endogénéité met en lumière les effets du statut de l'établissement-employeur sur la satisfaction, puisque le coefficient de l'indicatrice du statut non lucratif devient positif et statistiquement significatif. Or, les estimations par les MCO n'ont pas pu détecter ces effets. Enfin, les coefficients des variables relatives à la taille de l'établissement deviennent significatifs. Ainsi, comme dans d'autres études (TORTIA, 2008), la satisfaction globale dans l'emploi semble diminuer avec la taille de l'organisation.

L'introduction des variables concernant les horaires de travail (colonne 2SLS2) diminue légèrement les coefficients obtenus précédemment pour l'indice des pratiques managériales et le statut non lucratif. L'introduction des variables relatives au stress et la fatigue au travail (colonne 2SLS3) favorise également une diminution de ces coefficients, mais ils restent significatifs.

On constate également que le fait de posséder un diplôme élevé (c'est-à-dire un diplôme du 3^{e} cycle universitaire ou de grande école), est négativement associé au degré de la satisfaction globale dans l'emploi. BORZAGA et TORTIA (2006) ont déjà mis en avant ce phénomène dans leur étude de la satisfaction dans le secteur des services sociaux en Italie. Pour expliquer ce phénomène qui peut paraître contre-intuitif, certains chercheurs mettent en avant la notion de frustration, de l'incohérence des investissements dans le capital humain par rapport aux résultats obtenus, ou encore le phénomène de surqualification (ALWIN, 1987).

Cependant, comme le suggère GANZACH (1998), le niveau d'éducation peut contribuer à la satisfaction dans l'emploi à la fois de manière positive et négative. En effet, en augmentant les aspirations de statut socioprofessionnel, l'éducation peut être associée avec la satisfaction au travail de manière négative. En revanche, elle contribue à augmenter le niveau de satisfaction, de manière indirecte, par le biais des récompenses à la fois extrinsèques (rémunérations) et intrinsèques (un travail plus complexe et donc plus stimulant). Notre étude ne nous permet

pas de rejeter ni l'hypothèse de surqualification, ni celle d'une éventuelle influence positive indirecte du niveau d'éducation sur la satisfaction.

Conformément à nos attentes, la fatigue et la pression au travail sont négativement associées à la satisfaction au travail. Cela a été également souligné par PUGLIESI (1999) dans son travail sur la satisfaction dans l'emploi dans le domaine de services. Enfin, comme MICHELUTTI et SCHENKEL (2009), dans cette étude nous n'avons pas détecté d'effets significatifs de la sécurité de l'emploi sur la satisfaction globale au travail.

Nous avons également effectué des régressions séparées pour chacune des quatre dimensions de l'indice de la satisfaction globale dans l'emploi (voir Annexe). L'indice des pratiques managériales y est positivement et significativement associé avec l'intérêt du travail, mais aussi avec la satisfaction en matière de la rémunération. Le fait de travailler dans un établissement public est associé à une plus grande satisfaction quant aux horaires de travail et à la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle. En revanche, dans aucune régression séparée, le statut non lucratif n'apparaît comme significativement associé à la satisfaction.

Nous n'avons pas détecté de différences significatives dans la satisfaction globale dans l'emploi selon les secteurs d'activités. Les régressions séparées en revanche ont permis de mettre en lumière quelques spécificités de certains secteurs. Ainsi, les personnes travaillant dans le secteur "éducation, santé et action sociale" déclarent une plus grande satisfaction en ce qui concerne l'intérêt de leur travail. Ce résultat est cohérent avec l'idée selon laquelle ce type d'activité a plus de chances d'attirer des personnes plus motivées par des considérations d'ordre non pécuniaire (HANSMANN, 1980, ROSE-ACKERMAN, 1987, MIRVIS et HACKETT, 1983). De plus, ces secteurs d'activité sont caractérisés par une composante émotionnelle du travail plus présente. Cette composante peut être la source de stress complémentaire au travail. Mais, lorsque le travail permet d'avoir une autonomie de décision et lorsqu'il n'est pas en conflit avec les valeurs de la personne, la composante émotionnelle peut fournir aussi une satisfaction supplémentaire (PUGLIESI, 1999, VINOKUR-KAPLAN, 1996).

Conclusion

Dans cette étude nous avons exploré les déterminants de la satisfaction des travailleurs dans le secteur des services en France, en mettant l'accent sur le rôle du management et de la gouvernance. Bien que les déterminants de la satisfaction et du bien-être au travail aient été assez largement abordés dans la littérature, peu de travaux, à notre connaissance, se focalisent sur le lien entre la satisfaction dans l'emploi et les pratiques managériales qui visent à améliorer les différents aspects de la qualité de l'emploi. Une étude qualitative réalisée par Chorum (2006) soulignait le management trop directif de l'économie sociale en lien avec la prédominance d'un investissement dans les compétences techniques au détriment des compétences manageriales.

Certes, l'indicateur que nous avons construit ici peut faire l'objet de critiques d'un point de vue épistémologique. En effet, le terme de "bonnes" pratiques dans la théorie des organisations ne semble pas être le plus approprié car il ne tient pas compte du fait que les différentes pratiques peuvent être plus ou moins adaptées aux différents contextes organisationnels. Il signale cependant la volonté explicite de se situer dans une perspective comparative. On note aussi que les plus faibles scores obtenus par les organisations privées

non lucratives sur l'adoption des pratiques managériales révèlent, peut-être et en partie du moins, que les pratiques interrogées ne sont pas forcément celles qui sont mises en place par ces organisations et qui seraient donc les plus représentatives au sein de l'ESS.

Par exemple, comme nous l'avons vu, l'usage des mécanismes incitatifs dans les établissements publics ou les organisations à but non lucratif n'est pas forcément le plus adapté aux spécificités inhérentes à ces organisations et à leurs activités (ROSE-ACKERMAN, 1986). D'un point de vue plus factuel, ce sont les processus d'élaboration et les usages des dispositifs qui sont aussi des révélateurs des spécificités de l'économie sociale. On se réfère ici notamment au processus d'introduction d'une représentation du personnel dans une Coopérative d'activité et d'emplois ainsi que le retracent Devolvé et Veyer (2010). Il serait dès lors intéressant d'approfondir cette analyse à partir d'une enquête qualitative permettant d'identifier la présence de pratiques de gestion spécifiques aux organisations privées non lucratives. Nous pensons notamment aux formes de participation des salariés à différentes instances collectives d' expression et de décision, pouvant aller jusqu'à la participation des salariés dans la gouvernance de l'organisation. La participation aux décisions pourrait en effet influencer la satisfaction au travail des salariés. Cependant, compte tenu de l'ensemble des pratiques faisant partie de l'indice de management et de la diffusion croissante, ces dernières années, de ces pratiques au sein des organisations privées non lucratives, nous pensons que l'indicateur utilisé est une mesure plutôt appropriée de la qualité du management, de son degré de professionnalisation et des efforts de l'employeur en matière de gestion des ressources humaines. Pour résumer, la satisfaction globale au travail apparaît dans notre étude comme étant négativement corrélée avec les perceptions concernant la fatigue et la pression au travail, ainsi qu'avec la taille des établissements, tandis que le salaire et les horaires fixes influencent positivement la satisfaction globale au travail. Mais le résultat principal consiste à montrer l'importance du management et de la gouvernance organisationnelle sur la satisfaction des travailleurs. D'une part, nous démontrons empiriquement l'impact de la mise en place d'un système de pratiques managériales sur la satisfaction des travailleurs. D'autre part, d'après nos résultats, travailler dans un établissement à but non lucratif est associé aux niveaux de la satisfaction globale plus élevés. En revanche, les travailleurs du secteur public, jouissant de plus d'avantages complémentaires fournis par l'emploi (NARCY et al, 2009), plus satisfaits par les horaires de travail et la possibilité de concilier vie familiale et la vie professionnelle, ne sont cependant pas globalement plus satisfaits que les employés du secteur marchand ou non lucratif.

La conclusion principale de ce travail rejoint, à notre sens, celle déjà avancée par McMULLEN et SCHELLENBERG (2003) au Canada ou BORZAGA et TORTIA (2006) en Italie. Dans un contexte où le recrutement et la stabilisation du personnel qualifié deviennent des enjeux croissants pour le secteur non lucratif en France comme à l'étranger, les objectifs d'amélioration de la qualité de l'emploi et de professionnalisation du management prennent toute leur importance (Chorum, 2006). Les capacités du secteur non lucratif à attirer des personnes qui privilégient le sens de leur travail par rapport au gain matériel représentent un avantage compétitif important pour le recrutement des travailleurs qualifiés et engagés (MIRVIS et HACKETT, 1983, LEETE, 2000). Mais encore faut-il préserver cette richesse en compétences. La solution pourrait être apportée par une plus grande professionnalisation du management, l'amélioration des conditions de travail, une meilleure connaissance des aspirations et une valorisation des employés et des métiers de ce secteur.

Bibliographie

ALWIN D. (1987) “Distributive Justice and Satisfaction with Material Well-Being”, *American Sociological Review,* vol. 52, No. 1, pp. 83-95.

BALLOU J., WEISBROD B. (2003) “Managerial rewards and the Behavior of For-Profit, Governmental, and Nonprofit Organizations: Evidence from the Hospital Industry”, *Journal of Public Economics,* Vol. 87, pp. 1895-1920.

BORZAGA C., TORTIA E. (2006), “Worker Motivations, job Satisfaction, and Loyalty in Public and Nonprofit Social Services, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 35, No. 2, pp. 225-248.

BURGESS S., METCALFE P. (1999), “The Use of Incentive Schemes in the Public and Private Sectors: Evidence from British Establishments”, *CMPO Working Paper* n°00/15.

CHORUM (2006), L’articulation entre l’offre des organismes de l’économie sociale, leur management et les aspirations et comportements des nouveaux acteurs salariés et bénévoles; Etude Chorum-Fonda, Paris.

CLARK A. (2001), “What Really Matters in a Job? Hedonic Measurement Using Quit Data”, *Labour Economics*, Vol. 8, pp. 223-242.

DELANEY J., HUSELID M. (1996), “The Impact of Human Resource Management Practices on Perceptions of Organizational Performance”, *The Academy of Management Journal,* Vol. 39, No. 4, pp. 949-969.

DEVOLVE N., VEYER S., (2010), La quête du droit : l’instauration d’une représentation du personnel dans une coopérative d’activités et d’emplois, 23eme Colloque de l’ADDES, Paris 9 novembre.

ETIENNE J-M., NARCY M. (2007), “Les femmes sont-elles moins discriminées dans l’associatif que dans le privé”, ERMES *Working Paper no 07-02.*

HALEY-LOCK A., KRUZICH J. (2008), “Serving Workers in the human Services: The Roles of Organizational Ownership, chain Affiliation, and Professional Leadership in Frontline Job Benefits”, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 37, no. 3, pp. 443-467.

HANSMANN H. (1980), “The Role of Nonprofit Enterprise”, *The Yale Law Journal,* Vol. 89, No. 5, pp. 835-901.

HELLIWELL J., HUANG H. (2005) “How is the job? Well-being and social capital in the workplace”, *NBER Working paper* No. 11759.

HUNTER L. (2000), “What Determines Job Quality in Nursing Homes?” *Industrial and Labor Relations Review,* Vol. 53, No. 3, April, pp. 463-481.

HUSELID M. (1995) “The Impact of Human Resource Management Practices on Turnover, Productivity, and Corporate Financial Performance”, *The Academy of Management Journal*, vol. 38, no. 3, pp. 635-672.

HUSELID M., JACKSON S., SCHULER R. (1997), “Technical and Strategic Human Resource Management Effectiveness as Determinants of Firm Performance”, *The Academy of Management Journal*, Vol. 40, No. 1, pp. 171-188.

GANZACH Y. (1998), “Intelligence and Job Satisfaction”, *Academy of Management Journal,* Vol. 41, no. 5, pp. 526-539.

JENCKS C., PERMAN L., RAINWATER L. (1988), "What is a Good Job? A New Measure of Labor-Market Success", *The American Journal of Sociology*, vol. 93, No. 6, pp. 1322-1357.

ICHNIOWSKI C., SHAW K., PRENNUSHI G. (1997), "The Effects of Human Resource Management Practices on Productivity: A Study of Steel Finishing Lines", *The American Economic Review*, vol. 87, no. 3, pp. 291-313.

KIM S. (2002), "Participative Management and Job Satisfaction: Lessons for Management Leadership", *Public Administration Review*, vol. 62, no. 2, pp. 231-241.

LANFRANCHI J., NARCY M. (2008), "Différence de satisfaction dans l'emploi entre secteurs à but lucrative et à but non lucratif: le rôle joué par les caractéristiques d'emploi", *Annals of Public and Cooperative Economics* 79 :2, pp. 323-368.

LEETE L. (2000), "Wage equity and employee motivation in nonprofit and for-profit organizations", *Journal of Economic Behavior & Organization*, Vol. 43, pp. 423-446.

LEETE L. (2006), "Work in the Nonprofit Sector", *in* W. POWELL and R. STEINBERG (eds.) *The Nonprofit Sector: a Research Handbook*, 2nd Ed. Yale University.

MICHELUTTI M., SCHENKEL M. (2009), "Working for Nothing and Being Happy. The Determinants of the Satisfaction of Volunteers and Paid Workers", *in* D. DESTEFANIS and M. MUSELLA (eds.), *Paid and Unpaid Labour in the Social Economy*, AIEL Series in Labour Economics.

MIRVIS P., HACKETT E. (1983), "Work and Work Force Characteristics in the Nonprofit Sector", *Monthly Labor Review*, April 1983, pp. 3-12.

NARCY M. (2007) "Motivation intrinsèque et équité salariale: une comparaison entre le secteur associatif et le secteur privé", Thèse de doctorat en sciences économiques, Université Panthéon-ASSAS Paris II.

NARCY M., LANFRANCHI J., MEURS D. (2009), "Les femmes choisissent-elles d'aller dans le public et l'associatif? Le cas de la France", *CEE Working Paper*, No. 111-1.

PRAAG (Van) B.M.S., FRIJTERS P., FERRER-I-CARBONELL A. (2003), "The Anatomy of Subjective Well-Being", *Journal of Economic Behavior & Organization*, Vol. 51 (2003) pp. 29–49.

PRESTON A. (1988), "The Effects of Property Rights on Labor Costs of Nonprofit Firms: an Application to the Day Care Industry", *the Journal of Industrial Economics*, Vol. 36, No. 3, pp. 337-350.

PRESTON A. (1990), "Women in White-Collar Nonprofit Sector: the Best Option or Only Option?", *The Review of Economics and Statistics*, Vol. 72, No. 4, pp. 560-568.

PUGLIESI K. (1999), "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being", *Motivation and Emotion*, Vol. 23, No. 2, pp. 125-154.

ROSE-ACKERMAN S. (1986), "Reforming public bureaucracy through economic incentives?", *Journal of Law, Economics, and Organisation*, 2(1), pp. 131-161.

ROSE-ACKERMAN S. (1987), "Ideals versus Dollars: Donors, Charity Managers, and Government Grants", *The Journal of Political Economy*, Vol. 95, No. 4, pp. 810-823.

TORTIA E. (2008), "Worker well-being and perceived fairness: Survey-based findings from Italy", *The Journal of Socio-Economics* 37, pp. 2020-2094.

VINOKUR-KAPLAN D. (1996), “Workplace Attitudes, Experiences, and Job Satisfaction of Social Work Administrators in Non profit and Public Agencies: 1981 and 1989”, *Non profit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 25, No. 1, pp. 89-109.

WARTON A., ROTOLO T., BIRD S. (2000) “Social Context at Work: a Multilevel Analysis of Job Satisfaction”, *Sociological Forum*, Vol. 15, No. 1, pp. 65-90.

Liste des tableaux du chapitre 3

Tableau 1 L'indice standardisé de la satisfaction globale au travail…….p.82
Tableau 2 Les niveaux de satisfaction reportés par les individus…….p.82
Tableau 3 L'indice standardisé des "bonnes" pratiques managériales…….p.84
Tableau 4 Corrélation des "bonnes" pratiques managériales entre elles……..p.84
Tableau 5 Les pratiques et outils de management inclus dans l'indicateur……..p.85
Tableau 6 Les statistiques descriptives des variables explicatives……...p.87
Tableau 7 Résultats des régressions de l'indice de la satisfaction globale au travail…...p.88
Tableau 8 Résultats des tests de validité des instruments…….p.89

Annexes

Tableau A1 Les régressions séparées pour chacune des quatre dimensions de l'indicateur de la satisfaction globale au travail

Explanatory variables[24]	Satisfaction salaire	Intérêt intrinsèque	Horaires	Conciliation vie familiale
IQHRM	0.45+	0.57*	0.19	0.20
	(0.25)	(0.27)	(0.23)	(0.25)
Femme	0.05	-0.02	0.01	-0.01
	(0.08)	(0.08)	(0.07)	(0.08)
Âge	-0.01*	0.01	0.00	0.01**
	(0.01)	(0.01)	(0.00)	(0.00)
Cadre	0.14	0.18+	-0.11	-0.14
	(0.11)	(0.10)	(0.11)	(0.11)
Diplôme universitaire	-0.17	-0.09	-0.19+	-0.01
	(0.13)	(0.11)	(0.10)	(0.10)
Sans diplôme	0.06	-0.19	-0.01	-0.27*
	(0.16)	(0.17)	(0.14)	(0.14)
Enfants	0.24*	0.06	0.20	0.16
	(0.12)	(0.19)	(0.14)	(0.15)
Administration	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
Education, santé, action sociale	0.06	0.41*	-0.23	-0.04
	(0.15)	(0.18)	(0.16)	(0.15)
Services financiers	0.06	0.00	0.06	0.10
	(0.17)	(0.19)	(0.19)	(0.16)
Activités immobilières	0.05	0.40+	-0.51*	-0.47
	(0.28)	(0.23)	(0.25)	(0.31)
Services aux entreprises	-0.06	-0.02	-0.04	0.12
	(0.17)	(0.18)	(0.19)	(0.15)
Services aux particuliers	-0.44*	0.16	-0.32	-0.10
	(0.22)	(0.25)	(0.23)	(0.21)
Taille établ. 20 à 29	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.
Taille établ. 30 à 49	-0.49**	-0.41**	0.04	0.11
	(0.15)	(0.14)	(0.15)	(0.16)
Taille établ. 50 à 99	-0.52***	-0.30+	-0.10	0.02
	(0.16)	(0.16)	(0.15)	(0.16)
Taille établ 100 à 199	-0.50*	-0.56**	-0.29	-0.16
	(0.21)	(0.21)	(0.20)	(0.22)
Taille établ 200 à 499	-0.62**	-0.68**	0.10	-0.04
	(0.21)	(0.22)	(0.21)	(0.23)
Taille établ 500 et +	-0.57*	-0.64*	-0.12	-0.07
	(0.28)	(0.29)	(0.27)	(0.31)
Secteur non-lucratif	0.24	0.12	0.17	0.19
	(0.16)	(0.15)	(0.14)	(0.14)
Secteur public	-0.16	-0.09	0.29*	0.36*
	(0.19)	(0.22)	(0.13)	(0.15)
Log salaire horaire	0.06***	0.02+	0.02*	0.01
	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)

24 Les variables indicatrices pour les secteurs d'activité ne sont pas rapportées ici, mais elles ont été également introduites.

CDI	0.02 (0.07)	0.02 (0.08)	-0.01 (0.07)	-0.03 (0.07)
Temps partiel involontaire	-0.14 (0.15)	-0.18 (0.19)	-0.32* (0.14)	-0.02 (0.14)
Horaires fixes	0.11 (0.09)	0.14 (0.09)	0.19*	0.11 (0.09)
Pas de travail de soir	-0.12 (0.09)	-0.11 (0.09)	0.13	0.29** (0.09)
Travail sous pression	-0.29*** (0.09)	-0.15+ (0.09)	-0.29***	-0.23** (0.08)
Fatigue liée au travail	-0.17+ (0.06)	-0.09 (0.10)	-0.22*	-0.39*** (0.08)
Constante	0.51 (0.32)	0.75 (0.31)	0.44 (0.29)	-0.14 (0.28)
N obs.	434	434	434	434
F (Prob.>F)	5.63 (0.00)	1.79(0.01)	5.64(0.00)	6.06(0.00)
First-stage Adj. R-squared	0.40	0.40	0.40	0.40
Test des variables instrumentales				
F test des instruments (Prob.>F)	12.91 (0.00)	12.91 (0.00)	12.91 (0.00)	12.91 (0.00)
Hansen J stat. overid. test, Chi-sq (p-value)	1.23 (0.27)	0.87 (0.35)	0.02 (0.89)	0.78 (0.37)
Test d'endogénéité	1.84 (0.17)	3.2 (0.07)	0.54 (0.46)	0.13 (0.72)

Note: + significatif au niveau de 10%, * 5%, ** 1% , et *** 0.1%.

Chapitre IV. Les dynamiques et la qualité de l'emploi dans l'ESS : une approche sectorielle et régionale

Introduction

L'objectif de ce chapitre est d'explorer les possibilités d'analyse des dynamiques et de la qualité de l'emploi dans l'économie sociale et solidaire dans une perspective comparative intersectorielle et régionale. L'accent est mis sur le positionnement de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) par rapport aux autres régions et au niveau national.

Dans ce travail nous adoptons une approche dynamique. D'une part, elle permet de suivre les mouvements d'emplois et les indicateurs de la qualité d'emploi dans le temps. De ce point de vue, nous explorons le potentiel des données et des méthodes existantes et nous apportons des éléments originaux pour un suivi régional annuel des mouvements et de la qualité de l'emploi.

D'autre part, elle permet de mieux connaître la manière dont les organisations de l'ESS et du secteur privé lucratif contribuent à la croissance de l'emploi. En effet, une façon habituelle d'étudier le poids socio-économique de l'ESS et de le comparer avec celui du secteur privé hors ESS, consiste à prendre les stocks de l'emploi dans les deux secteurs de l'économie et de les comparer avec les stocks de la période précédente. Cependant, cette méthode ne permet pas de rendre compte des processus qui influencent le solde global de l'emploi. En effet, une partie de la création/destruction des emplois est due à l'apparition et à la disparition des entreprises (la démographie d'entreprises). Or, le suivi des évolutions du nombre d'établissements se complique en présence d'éventuels changements de personnalité juridique (dus par exemple aux fusions ou divisions)[25].

De plus, près de 70% de mouvements d'emplois sont imputables aux entreprises dites pérennes, c'est-à-dire ayant au moins un an d'existence (Duhautois 2005). En effet, chaque année, les entreprises créent et détruisent des emplois. Selon Barlet et al (2007), pour 100 emplois en France, on observe 7 créations et autant de destructions par an. Il est donc important de connaître les dynamiques de création / destruction d'emplois à plus d'un titre. Du point de vue des travailleurs, une destruction d'emplois est « un évènement vécu négativement » (Barlet et al, 2007, p. 110). La destruction d'emplois n'est pas seulement un problème individuel, c'est aussi un problème politique, même si au niveau macro-économique on peut parler d'une « destruction-créatrice » (Cahuc et Zylberberg, 2004), -c'est-à-dire le fait que la destruction d'emplois dans une entreprise ou dans un secteur serait compensée par la création d'emplois dans d'autres entreprises ou secteurs. Raisonner en termes de création relativement aux destructions d'emplois permet également de voir, comment les entreprises de l'ESS et du secteur privé lucratif contribuent aux dynamiques de l'emploi. Les entreprises privées lucratives créent-elle plus ou moins d'emplois que celles de l'ESS ? Les comportements en termes de suppression d'emplois sont-ils les mêmes selon que l'entreprise appartienne au secteur privé lucratif ou à l'ESS ?

Contrairement aux chapitres précédents, nous ne prenons pas en compte ici le secteur public, en privilégiant une analyse sur l'ensemble du secteur privé lucratif et non lucratif.

25 Ce sont les numéros SIREN (pour les entreprises) et SIRET (pour les établissements) qui permettent de suivre les évolutions du nombre d'entités de production.

S'agissant de la qualité de l'emploi dans l'ESS en comparaison au secteur privé lucratif, nous présentons ici les indicateurs élaborés à partir des Déclarations Mensuelles des Mouvements de la Main d'Œuvre et de l'Enquête sur les Mouvements de la Main d'Œuvre. Ces indicateurs peuvent être inscrits dans les dimensions de la qualité de l'emploi de Laeken et apportent des éléments sur la sécurité de l'emploi, la satisfaction au travail, ou encore la non-discrimination à l'embauche des femmes ou des seniors.

Ce chapitre est structuré de la manière suivante. Dans la section qui suit nous présentons les données et la méthode utilisées dans ce travail. Ensuite, nous présentons les évolutions des mouvements d'emplois dans l'ESS et dans le secteur privé lucratif en France et dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur pour l'ensemble des cinq grands secteurs d'activité où les organisations de l'ESS et du secteur privé lucratif coexistent le plus souvent. Il s'agit des cinq secteurs définis par la nomenclature NAF16, à savoir le secteur des services financiers (les activités d'assurance y comprises) (L), les services aux entreprises (N), les services aux particuliers (P), les services d'éducation, de santé et d'action sociale (Q) et une partie du secteur nommé « Administrations » (R) composé principalement des organisations appartenant à la catégorie « activités associatives » qui n'ont pas pu être classées ailleurs. On retrouve ici les secteurs analysés dans le chapitre 3 sur le management et la satisfaction au travail.

Nous avons choisi de présenter les résultats en les regroupant par secteur d'activité car chacun des secteurs possède ses spécificités : la part de l'ESS est plus ou moins importante selon les secteurs, les quatre familles de l'ESS (associations, coopératives, mutuelles et fondations) sont plus ou moins présentes dans chacun d'entre eux. Chaque secteur d'activité est étudié dans une double perspective comparative : du point de vue géographique (au niveau des régions) et statuaire (secteur de l'ESS versus secteur privé lucratif). Les établissements dont les activités relèvent de l'ESS (et regroupant les quatre familles de l'ESS) sont classés comme tels en appliquant la méthodologie déjà utilisée dans les études figurant dans ce rapport[26]. La dernière section conclut en mettant l'accent sur le positionnement de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) par rapport aux autres régions en matière de dynamiques et de la qualité de l'emploi.

1. Données et méthodologie

A notre connaissance, peu de données permettent de tirer des éléments pour les comparaisons inter-régionales en matière de la qualité de l'emploi. Les enquêtes telles que l'Enquête Emploi en continu et son enquête complémentaire Conditions de Travail représentent les sources les plus complètes quant à la qualité de l'emploi selon les dimensions de Laeken[27]. Cependant, ces enquêtes ne sont pas régionalisées et ne peuvent donc pas être utilisées pour calculer les indicateurs régionaux. En revanche, les sources administratives, *a priori* les plus fiables et les plus exhaustives, peuvent être mobilisées pour ce type d'étude.

Nous mobilisons donc les données administratives, à savoir les déclarations mensuelles des mouvements de la main d'œuvre (DMMO) et l'enquête sur les mouvements de main d'œuvre

26 Observatoire National de l'Economie Sociale et Solidaire (ONESS). Proposition de typologie pour la publication de données comparées entre le secteur ESS, le secteur privé hors ESS et le secteur public. Note méthodologique n° 1, décembre 2008.

27 Par ailleurs, cela n'est pas dû au hasard, puisque les indicateurs de Laeken ont été définis en fonction des données disponibles à partir des enquêtes « Labor Force Survey » menées dans les pays européens, et dont l'Enquête Emploi représente la version française.

(EMMO) pour la période 2002-2006. La DMMO est une source exhaustive pour le secteur concurrentiel (construction, industrie, tertiaire). Cette déclaration est obligatoire pour les établissements à partir de 50 salariés. L'enquête EMMO est une enquête de la DARES effectuée auprès des établissements de 10 à 49 salariés, qui regroupent environ les trois quarts de l'emploi salarié du secteur privé (CNIS), avec près d'un établissement sur 5 interrogé. Sont exclus des EMMO-DMMO les établissements publics, les collectivités territoriales, les administrations publiques et les établissements relevant de la Défense nationale, ainsi que les établissements de travail temporaire. Il est donc important de noter que, dans notre étude, l'analyse est *a priori* limitée aux établissements à partir de 10 salariés[28]. Cependant, comme le montre le tableau ci-dessous, les établissements de moins de 10 salariés sont également présents dans l'échantillon. Pour l'échantillon national comme pour celui de la région PACA, les établissements de moins de 20 salariés représentent plus de 35%, ceux employant entre 20 et 49 salariés - plus de 20%, et les établissements employant au moins 50 salariés représentent plus de 40%.

Pour étudier les mouvements d'emplois nous reprenons la méthode décrite par l'Insee (Duhautois, 2005). L'échantillon a été constitué à partir du fichier des stocks EMMO-DMMO. Après n'avoir gardé que les données exploitables, nous avons sélectionné les établissements dits pérennes, c'est-à-dire existants en périodes t-1 et t, c'est-à-dire au début du premier et à la fin du dernier trimestre d'une année. Par exemple, un établissement est dit pérenne s'il est présent au 01/01/2002 et 31/12/2002. Le nombre d'établissements « pérennes » de l'ESS et du secteur privé non lucratif est présenté dans le tableau suivant.

Tableau 1 Le nombre d'établissements pérennes dans l'échantillon

Année	France		PACA	
	ESS	Privé hors ESS	ESS	Privé hors ESS
2002	8667	12502	429	689
2003	9212	14332	588	1142
2004	9585	14991	649	1242
2005	9415	15807	497	911
2006	9739	16297	496	897

Source : EMMO-DMMO 2002-2006, fichiers « stocks ».

La structure de l'échantillon utilisé pour l'étude des mouvements d'emplois est présentée dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2 La répartition de l'échantillon par taille des établissements (établissements « pérennes »)

Taille établissement	PACA, %		France, %	
	ESS	Privé hors ESS	ESS	Privé hors ESS
Moins de 10 salariés	10,62	12,98	9,34	13,66
10-19 salariés	25,33	27,26	23,10	25,37
20-49 salariés	24,43	19,62	24,48	20,4
50-99 salariés	21,04	19,34	25,49	18,97
100-499 salariés	16,96	19,81	15,67	19,8
500 et plus	1,62	0,99	1,92	1,8

Source : EMMO-DMMO 2002-2006, fichiers « stocks ».

28 Depuis l'année 2007 les établissements ayant au moins un salarié ont été également inclus dans le champ de l'EMMO.

1.1. Définitions

Pour un secteur, le *taux de création (ou d'augmentation)* est calculé à partir de la somme des augmentations d'emploi entre 01/01/t et le 31/12/t divisée par la moyenne des effectifs à ces deux dates. Les augmentations d'emploi entre 01/01/t et 31/12/t représentent la somme d'emplois créés dans les établissements où l'emploi a augmenté.

Pour un secteur, le *taux de destruction (ou de diminution)* est égal à la diminution d'emploi (en valeur absolue) entre le 01/01/t et le 31/12/t divisée par la moyenne des effectifs à ces deux dates. La diminution d'emploi pour un secteur est égale à la somme des emplois supprimés dans les établissements où l'emploi a diminué.

La *croissance nette* de l'emploi pour un secteur est égale au taux de création moins le taux de destruction.

Nous avons également calculé le *taux de réallocation*, qui est égal à la somme du taux de création et du taux de diminution. Le taux de réallocation témoigne d'une plus ou moins grande stabilité dans l'occupation des emplois (Duhautois, 2005).

Il faut noter que, comme dans Duhautois (2005), les augmentations et diminutions d'emploi correspondent aux entrées et sorties des individus, et pas nécessairement à la suppression définitive des postes. Un poste peut être vacant en fin de l'année et occupé l'année suivante. Mais comme le notent Barlet et al (2007), « seule une comptabilité des emplois vacants permettrait d'éviter ce problème mais les données sur les emplois vacants sont peu nombreuses et de qualité moyenne » (p. 116).

En nous appuyant sur ces définitions, nous avons calculé les taux de création, de destruction et de croissance nette pour l'ensemble des cinq grands secteurs d'activité et pour chacun de ces secteurs, en distinguant l'ESS et le secteur privé hors ESS.

1.2. Calcul des indicateurs de la qualité de l'emploi

Pour calculer les indicateurs de la qualité de l'emploi nous avons mobilisé les données EMMO-DMMO pour les années 2002-2006 détaillant les mobilités individuelles (entrées et sorties). Le Tableau ci-dessous présente le nombre d'établissements ayant participé à l'analyse.

Tableau 3 Le nombre d'établissements présents dans l'échantillon

Année	France		PACA	
	ESS	Privé hors ESS	ESS	Privé hors ESS
2002	8359	11949	415	660
2003	8779	13373	558	1070
2004	9042	13852	610	1156
2005	8870	14631	467	859
2006	9126	14885	464	838

Source : EMMO-DMMO 2002-2006.

Le tableau ci-après montre la répartition des établissements de l'échantillon par taille pour l'année 2006 (cette répartition reste assez constante 2002 et 2006). Comme on peut le voir, les établissements de 49 salariés et moins représentent plus de la moitié de l'échantillon PACA et pour la France aussi bien pour le secteur privé hors ESS que pour l'ESS.

Tableau 4 La répartition des établissements par taille (pour l'année 2006)

Taille établissement	PACA, %		France, %	
	ESS	Privé hors ESS	ESS	Privé hors ESS
Moins de 10 salariés	7,97	8,83	6,83	9,6
10-19 salariés	26,72	26,49	21,89	24,14
20-49 salariés	24,14	17,78	26,07	20,89
50-99 salariés	22,63	22,20	26,24	20,7
100-499 salariés	16,81	23,51	16,86	22,61
500 et plus	1,72	1,19	2,12	2,05

Source : EMMO-DMMO 2006.

Les données disponibles ont rendu possible le calcul de plusieurs indicateurs de la qualité de l'emploi. La plupart d'entre eux s'inscrivent dans les dimensions de Laeken telles que l'égalité des genres (la part des femmes dans les embauches des cadres), la non-discrimination (emploi des seniors) ou la sécurité de l'emploi (les embauches en CDI, les cadres embauchés en CDI). D'autres, comme le taux de turnover, ou les causes de départ à la retraite, sont des indicateurs plus originaux : ils apportent des éléments concernant la gestion des ressources humaines, la valorisation de l'ancienneté dans l'entreprise etc.

Afin de prendre en compte les possibles effets sectoriels, tous les indicateurs sont calculés et présentés par secteur d'activité. Chaque indicateur a été calculé pour le secteur de l'ESS et pour le secteur privé hors ESS, afin de fournir des éléments de comparaison, même si les comparaisons devront être effectuées avec une grande précaution. Une analyse « toutes choses égales par ailleurs » pourrait être effectuée ultérieurement pour valider ces comparaisons.

Une cartographie a été effectuée pour l'ensemble des établissements en France et en région PACA pour l'année 2006 pour les indicateurs suivants :

- Les mouvements d'emplois (les taux de création et de destruction, ainsi que le taux de croissance nette) ont été cartographiés pour l'ESS et pour le secteur privé hors ESS pour chacun des cinq secteurs d'activité.
- -La répartition des types de contrat à l'embauche a été cartographiée pour l'ensemble des établissements de chacun des cinq secteurs d'activité pour l'ESS et le secteur privé hors ESS. Les types de contrat à l'embauche ont été également cartographiés séparément pour les établissements de moins de 49 salariés et ceux de 50 et plus salariés.
- Une cartographie des taux de turnover pour les secteurs d'activité a été effectuée. En complément, la répartition des causes des départs a été cartographiée pour chacun des cinq secteurs d'activité pour l'ensemble des établissements et par taille d'établissement.
- Nous présentons enfin les indicateurs régionaux de la création/ destruction d'emplois et de la qualité de l'emploi, ainsi que leurs évolutions pour la période 2002-2006.

Les indicateurs calculés pour la région PACA et la France sur la période 2002-2006 sont résumés dans le tableau 5.

Les sections qui suivent présentent les résultats des calculs de ces différents indicateurs. Il est important de noter que les données régionales (notamment lorsqu'il s'agit d'analyser les chiffres pour la région PACA) devraient être plutôt interprétées en termes de tendance, plutôt qu'en termes absolus, du fait de la construction de la base de données (comme nous l'avons

déjà dit, les données EMMO-DMMO sont « exhaustives » pour les établissements de plus de 50 salariés, mais pour l'EMMO portant sur les établissements plus petits, les données sont représentatives mais pas « exhaustives »).

Tableau 5 Définitions des indicateurs présentés

Indicateur régional	**Définition**
Mouvements d'emplois	
Taux de création (augmentation) d'emploi	La somme des augmentations d'emploi entre 01/01/t et le 31/12/t divisée par la moyenne des effectifs à ces deux dates. Les augmentations d'emploi entre 01/01/t et 31/12/t représentent la somme d'emplois créés dans les établissements où l'emploi a augmenté.
Taux de destruction (diminution) d'emploi	La diminution d'emploi (en valeur absolue) entre le 01/01/t et le 31/12/t divisée par la moyenne des effectifs à ces deux dates. La diminution d'emploi pour un secteur est égale à la somme des emplois supprimés dans les établissements où l'emploi a diminué.
Taux de croissance nette	Taux de création moins le taux de destruction.
Taux de réallocation	Taux de création plus le taux de destruction.
Qualité de l'emploi	
Taux de turnover	La demi-somme des entrées et des sorties durant l'année divisée par l'effectif en début de l'année.
Part des cadres dans les embauches	Le pourcentage des cadres parmi les personnes embauchées au cours de l'année.
Part des cadres embauchés en CDI	Le pourcentage des cadres en CDI parmi les cadres embauchés au cours de l'année.
Part des femmes dans les embauches	Le pourcentage des femmes parmi les personnes embauchées au cours de l'année.
Part des femmes dans les embauches cadres	Le pourcentage des femmes cadres parmi les cadres embauchés au cours de l'année.
Part des femmes embauchées en CDI	Le pourcentage des femmes parmi les personnes embauchées en CDI au cours de l'année.
Part des seniors dans les embauches	Pourcentage des seniors (soit des personnes âgées de plus de 50 ans) parmi les individus embauchés au cours de l'année.
Part des cadres dans les départs à la retraite	Le pourcentage des cadres parmi les individus partis à la retraite au cours de l'année.

2. Les dynamiques de l'emploi dans l'ESS et le secteur privé hors ESS : résultats

Les graphiques et le tableau ci-dessous tracent la tendance suivie par les mouvements d'emplois dans l'ESS et dans le secteur privé hors ESS entre 2002 et 2006, selon la méthode décrite ci-dessus. La principale caractéristique de ces tendances réside dans le fait que, malgré les taux de création d'emplois plus faibles dans l'ESS, la croissance nette dans ce secteur entre 2002 et 2006 est plus forte que dans le secteur privé lucratif . Les taux de destruction d'emplois sont systématiquement plus faibles dans l'ESS par rapport au secteur privé hors ESS ce qui fait que, malgré les taux de création également plus faibles, la croissance de l'emploi est plus forte dans ce premier secteur.

Ainsi, comme le montre le Tableau 6, en 2002, le taux de croissance dans l'ESS était de 2% contre 1% dans le secteur privé lucratif. Cette différence s'est estompée en 2006, puisque le taux croissance est retombé dans l'ESS au niveau de 1,4%, tandis que, dans le secteur privé hors ESS, il a augmenté de 0,3 points (soit 1,3%). Que ce soit au niveau national ou au niveau de la région PACA, cette tendance semble persister. Ce type de résultat doit être interpréter avec précaution, puisqu'il ne s'agit pas ici d'une analyse « toutes choses étant égales par ailleurs ». En effet, ici nous ne contrôlons pas les caractéristiques des établissements, les secteurs d'activité etc.

Mais Duhautois et Melnik (2010) précisent que lorsque l'on compare les établissements ayant des caractéristiques très proches (la taille, le secteur d'activité, etc.), le nombre d'emplois créés n'a pas été significativement différent dans les établissements de l'ESS de celui du secteur privé hors ESS entre 2002 et 2006. Cependant, ils se distinguent de manière statistiquement significative par le nombre d'emplois détruits. D'après leurs résultats provisoires, les établissements de l'ESS auraient détruit en moyenne entre 4 et 5 emplois en moins que les établissements du secteur privé hors ESS durant la période étudiée. Ils trouvent également que, à caractéristiques comparables, la croissance nette de l'emploi dans l'ESS était plus forte dans les établissements de l'ESS mais ce résultat est moins robuste que le premier.

Tableau 6 Mouvements d'emplois en France et région PACA

	Taux de création		Taux de destruction		Taux de réallocation		Croissance nette	
Année	Privé hors ESS	ESS	Privé hors ESS	ESS	Privé hors ESS	ESS	Privé hors ESS	ESS
France								
2002	5,1	4,4	4,1	2,4	9,1	6,7	1,0	2,0
2003	4,8	4,0	5,1	3,2	9,9	7,2	-0,3	0,8
2004	5,1	3,7	5,1	3,0	10,1	6,7	0,0	0,7
2005	5,6	3,9	4,6	3,0	10,2	6,9	1,0	0,9
2006	5,8	4,4	4,5	3,0	10,3	7,3	1,3	1,4
PACA								
2002	6,0	4,3	4,2	1,9	10,2	6,2	1,9	2,4
2003	6,1	5,1	4,8	2,7	10,9	7,8	1,3	2,3
2004	6,1	4,4	5,9	3,4	12,1	7,9	0,2	1,0
2005	5,6	4,1	4,7	2,9	10,2	7,0	0,9	1,2
2006	4,16	4,18	2,76	2,66	6,92	6,8	1,2	1,52

Source : Calculs à partir d'EMMO-DMMO 2002-2006.

La tendance de l'ESS à présenter des taux de croissance d'emploi globalement plus forts et les taux de destruction d'emplois plus faibles que ceux du secteur privé hors ESS est la même pour la France et pour la région PACA. Mais les taux de croissance d'emploi dans le secteur de l'ESS en PACA apparaissent globalement plus élevés par rapport à la moyenne nationale, tandis que les taux de destruction y sont généralement un peu plus faibles que ceux du niveau national (sauf pour l'année 2004).

Les graphiques ci-dessous illustrent les tendances d'évolution des dynamiques de l'emploi dans l'ESS et dans le secteur privé hors ESS durant la période 2002-2006. Ils permettent aussi de comparer ces dynamiques observées pour la région PACA et la situer par rapport au niveau national. Comme le montre la figure 1, la région PACA se distinguait, jusqu'en 2006, par une croissance nette relativement importante de l'emploi dans l'ESS, grâce à la fois les taux de création relativement élevés et les taux de destruction plus faibles que la moyenne nationale (à l'exception de l'année 2004). Cependant, en 2006, ces dynamiques semblent rejoindre la moyenne nationale.

Une tendance semblable à celle décrite pour l'ESS est observée dans le secteur privé hors ESS (voir Figure 2).

Figure 1 Évolution des mouvements d'emplois dans l'ESS en France et en région PACA

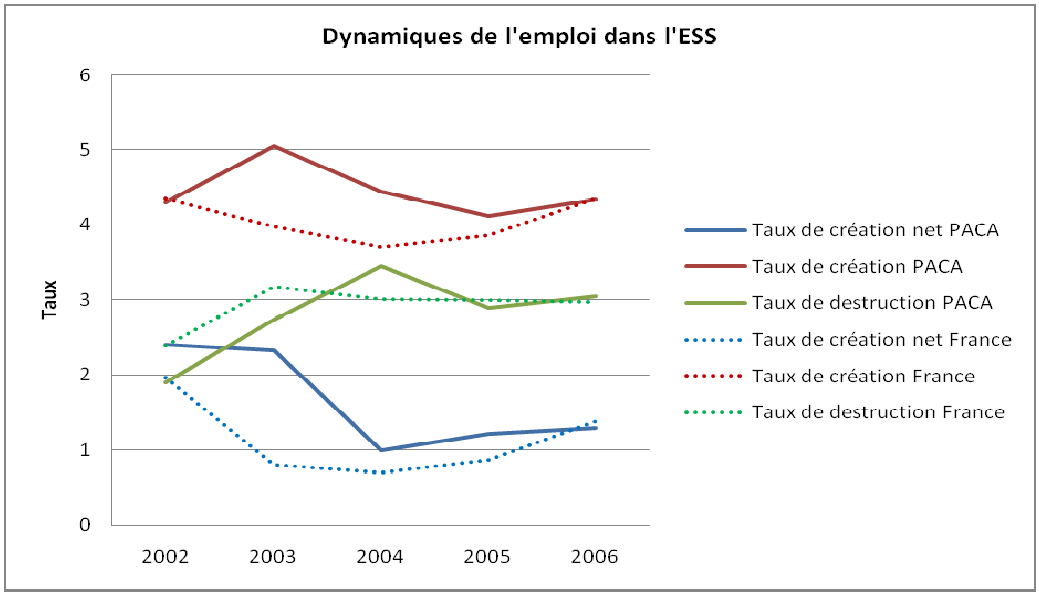
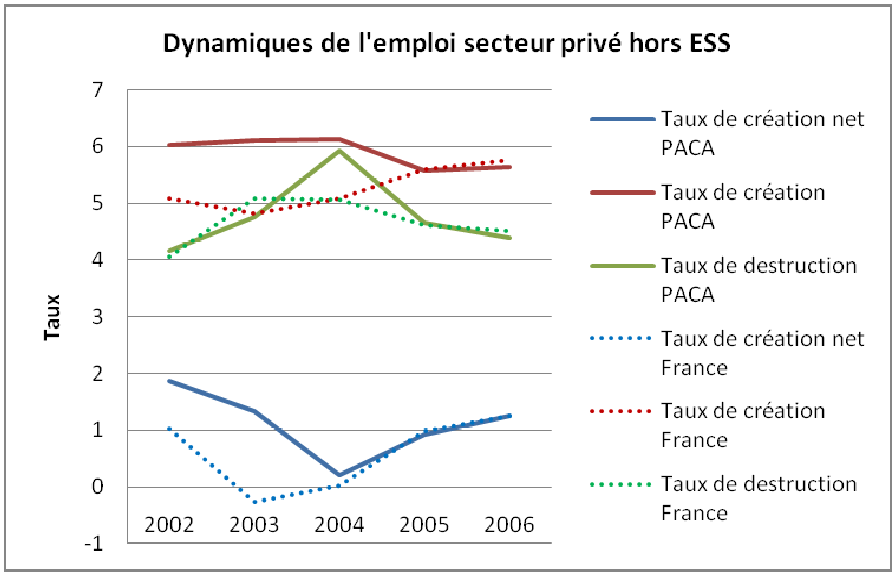


Figure 2 Évolution des mouvements d'emplois dans le secteur privé hors ESS en France et en PACA



Les taux de création nette suivaient entre 2002 et 2006, la même tendance que ceux du niveau national, tout en restant un peu plus élevés que la moyenne nationale jusqu'en 2005. Les taux

de création étaient plus élevés que le niveau national jusqu'en 2005. Les taux de destruction étaient plus faibles que le niveau national, sauf, comme dans le cas de l'ESS, en 2004, où l'on observe un pic de destruction d'emplois dans cette région.

3. Les dynamiques et la qualité de l'emploi en France et en région PACA : résultats par secteur d'activité

Dans cette section nous présentons les dynamiques et les indicateurs de la qualité de l'emploi par secteur d'activité selon la nomenclature NAF16. Ainsi, cinq secteurs d'activité sont distingués ici : les services financiers, les services aux entreprises, les services aux particuliers, le secteur de l'éducation, de la santé et de l'action sociale, et le secteur nommé dans cette nomenclature « Administrations ». Ce dernier regroupe dans notre analyse essentiellement les activités associatives qui n'ont pas pu être classées ailleurs.

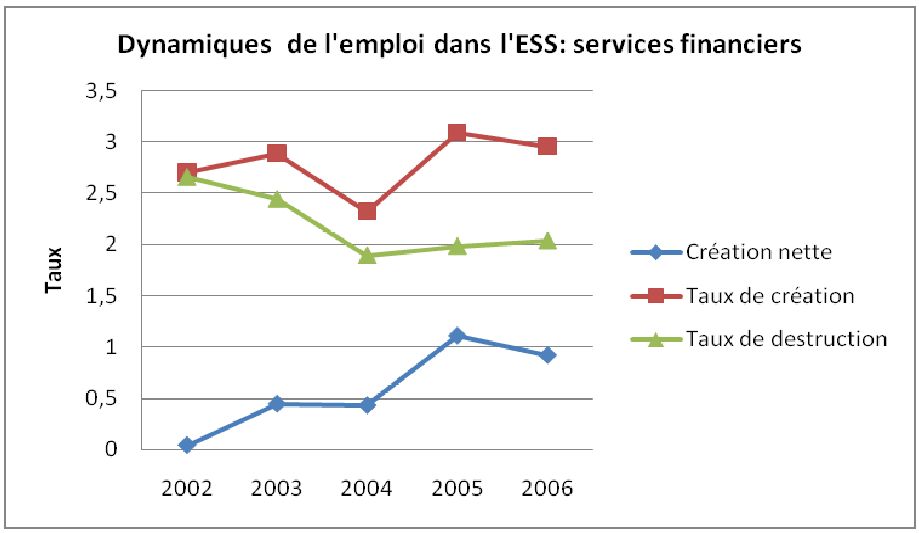
Nous avons effectué une cartographie des différents indicateurs des dynamiques de l'emploi et de la qualité de l'emploi selon les régions de la France métropolitaine. Cette cartographie permet de situer la région PACA par rapport aux autres régions, mais nous avertissons le lecteur que pour quelques régions, notamment la Corse et la Franche Comté, certains chiffres sont absents ou apparaissent comme des « valeurs aberrantes » pour certains secteurs d'activité, probablement dû au manque d'information sur ces deux régions. Nous préférerons donc ne pas interpréter les chiffres pour ces deux régions, et interpréter plutôt les tendances que les chiffres absolus.

Le secteur des activités financières et d'assurance

3.1.1. Les dynamiques de l'emploi dans les services financiers

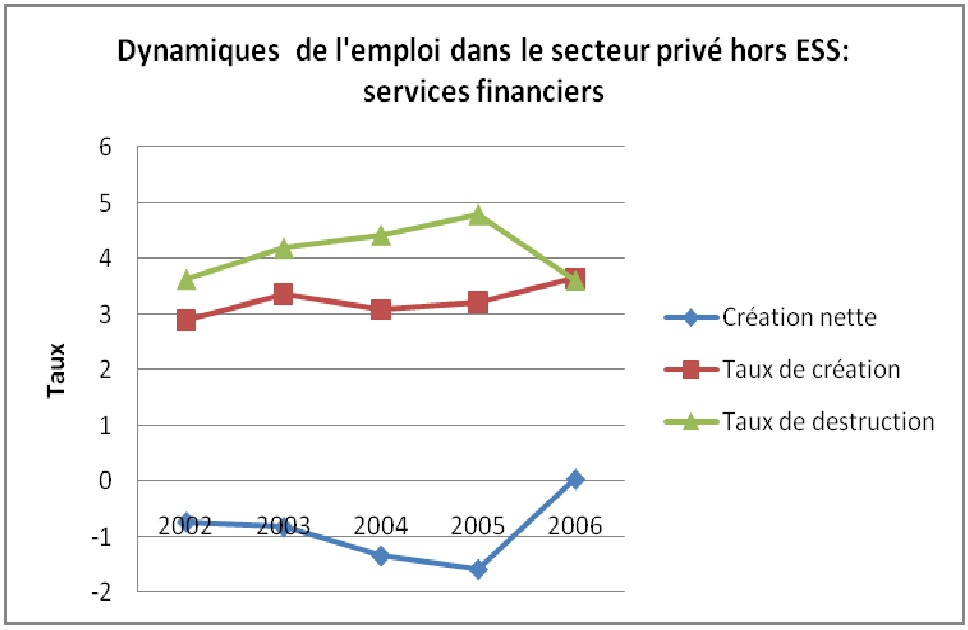
La contribution de l'économie sociale dans le secteur des activités financières représente près de 29% de la masse salariale de ce secteur. Selon l'INSEE, près de 19,4 % de la masse salariale appartient ici aux coopératives, 8,8% aux mutuelles et 0,4% aux associations (Gaudron, 2009). Les graphiques ci-dessous illustrent les tendances de l'emploi entre les années 2002 et 2006 dans l'ESS et dans le secteur privé hors ESS dans les activités financières.

Figure 3 Dynamiques de l'emploi dans les services financiers ESS en France



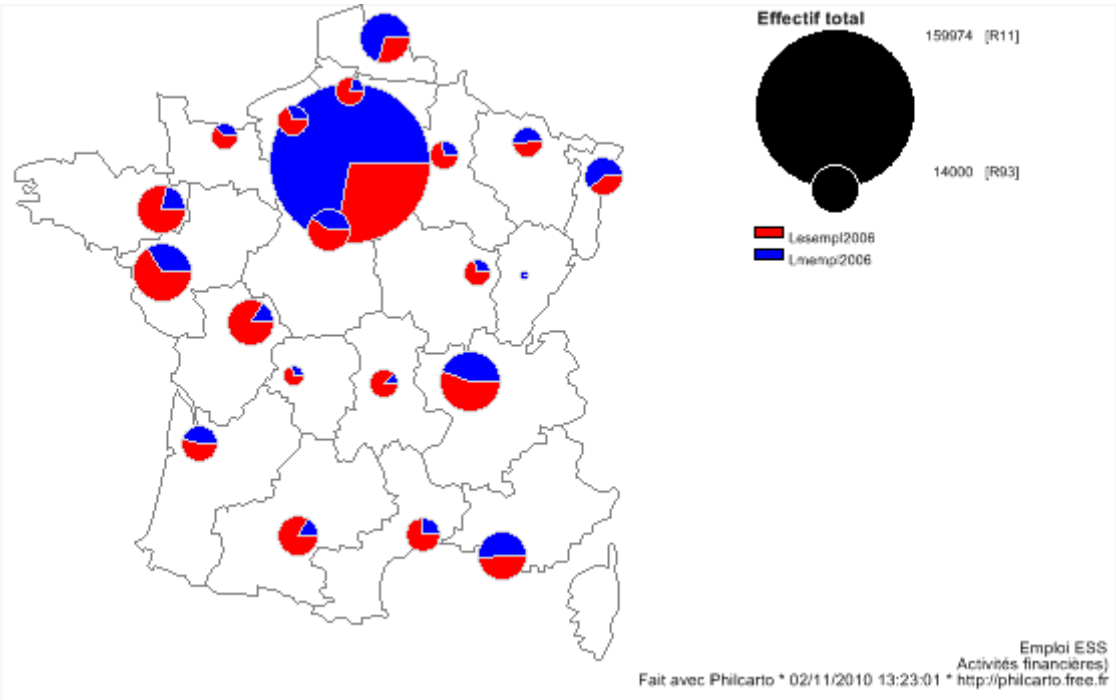
Comme l'on peut le voir en comparant les figures 3 et 4, durant la période étudiée, le secteur de l'ESS est caractérisé par une croissance de l'emploi plus forte, cela grâce notamment aux taux de destruction de l'emploi plus faibles que dans le secteur privé hors ESS. Si ce dernier semble connaître une croissance négative durant la période 2002-2005, l'emploi dans le secteur des activités financières relevant de l'ESS a globalement tendance à croître durant toute la période 2002-2006.

Figure 4 Dynamiques de l'emploi dans les services financiers en France : secteur privé hors ESS



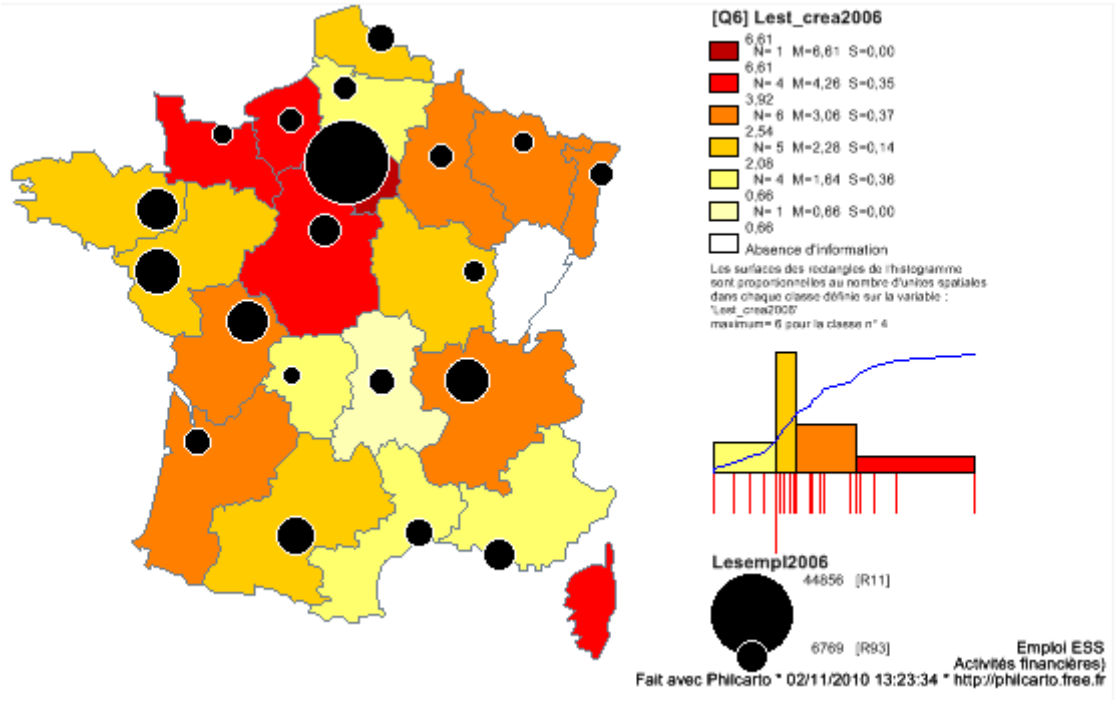
Afin de situer la région PACA par rapport aux autres régions de la France métropolitaine, nous avons effectué une cartographie des mouvements de l'emploi dans le secteur des services financiers relevant de l'ESS pour l'année 2006.

Figure 5 Répartition de l'emploi selon les régions entre l'ESS et le secteur privé hors ESS en 2006 : activités financières



Comme le montre la Figure 5, la région PACA se caractérise par une part assez importante de l'emploi dans l'ESS (la part de l'emploi de l'ESS est représentée par la couleur rouge de chaque diagramme, soit un peu moins de 50% pour PACA). Il faut cependant noter que d'éventuelles divergences sont possibles entre les différentes sources de données. Par exemple, selon le traitement des données Clap par l'Observatoire Régional ESS PACA, la part de l'ESS dans l'emploi du secteur « activités financières » représentait en 2007 près de 40%. Ces divergences peuvent entre autres être dues au fait que, dans cette étude, seuls les établissements dits « pérennes » sont gardés dans l'échantillon.

Figure 6 Taux de création d'emplois selon les régions en 2006 : activités financières



La figure 6 illustre la cartographie les taux de création, la figure 7 montre les taux de destruction et la Figure 8 les taux de création nette selon les régions de France. Dans les cartes présentées ici, les régions de France sont colorées en fonction de l'importance des taux en question et les sphères noires fournissent une représentation de la quantité de l'emploi relevant de l'ESS dans ce secteur d'activité. Cette façon de présenter les mouvements de l'emploi dans l'ESS en 2006 selon les régions a été adoptée pour chacun des cinq secteurs d'activité étudiés. Dans les légendes, on peut voir le taux en question pour chaque « classe » des régions. Par exemple, concernant les taux de création d'emplois (Figure 6) la région PACA se trouve dans la même classe que le Languedoc-Roussillon, le Limousin et la Région Picardie (le nombre total des régions appartenant à la classe N=4), avec le taux de création situé entre 0,66 et 2,08 (avec le taux moyen pour cette classe M=1,64 et l'écart-type S=0,36). Les sphères noires de la légende indiquent le nombre d'emplois de l'ESS sur lequel a été effectué le calcul des taux de création, de destruction et de création nette d'emplois pour les régions PACA (6769 emplois dans l'ESS, région codée 93 par l'INSEE) et Ile de France (44 856 emplois, région codée 11 par l'INSEE).

Figure 7 Taux de destruction d'emplois selon les régions en 2006 : activités financières

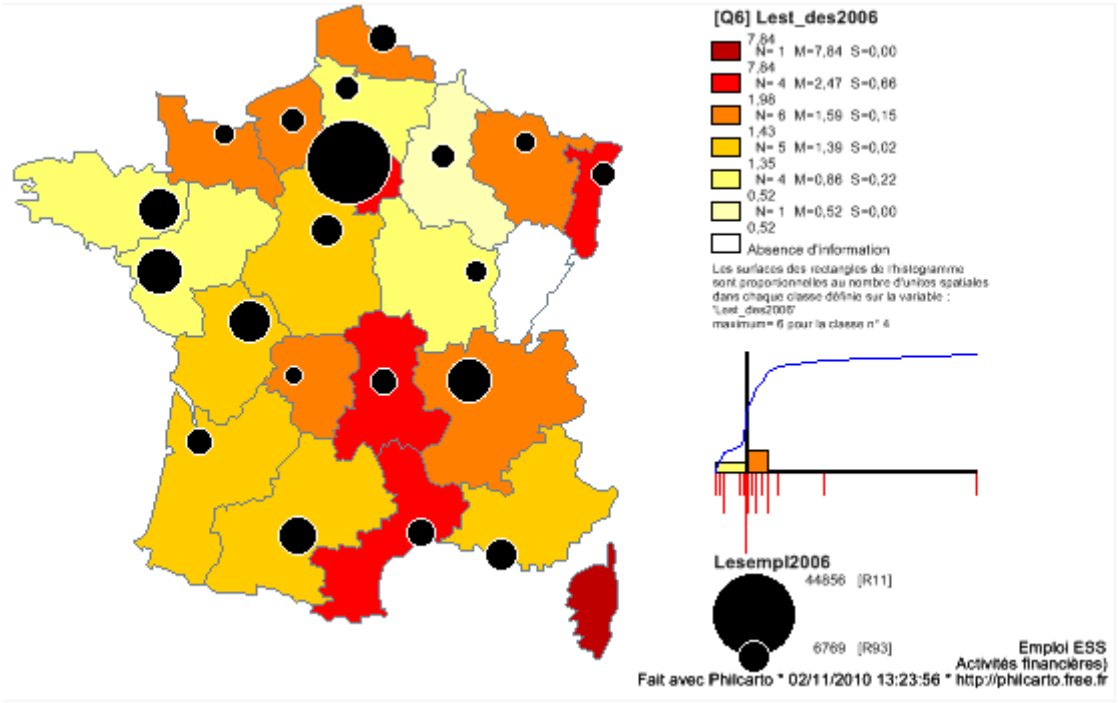
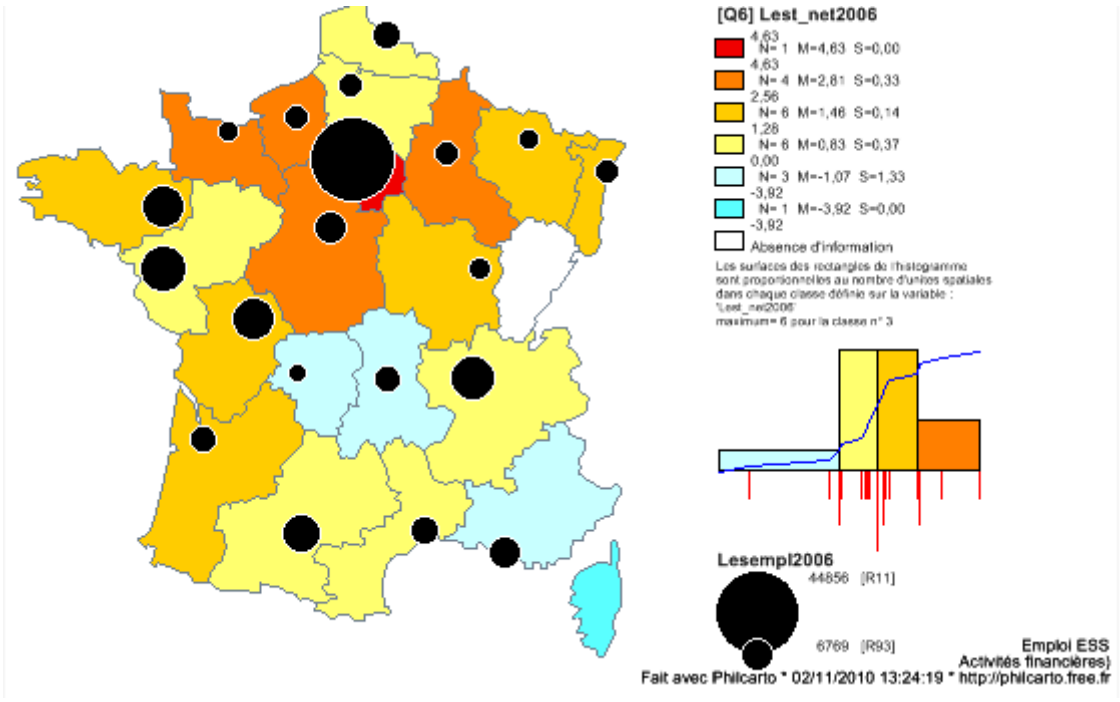


Figure 8 Taux de création nette d'emploi selon les régions en 2006 : activités financières



Quant au taux de destruction d'emplois dans les activités financières (Figure 7), la région PACA, ainsi que les régions Aquitaine, Poitou Charente, Midi Pyrénées et Centre, se situent parmi les 10 régions, où ces taux faisaient partie des plus faibles en 2006. Les taux les plus

faibles sont observés pour la Bretagne, les Pays de la Loire, la Picardie, la Bourgogne et la Champagne Ardenne.

La figure 8 illustre les taux de création nette selon les régions. La région PACA a un taux de création nette négatif (situé autour de -0,3%). Une croissance négative est observée également pour les régions du Limousin et de l'Auvergne.

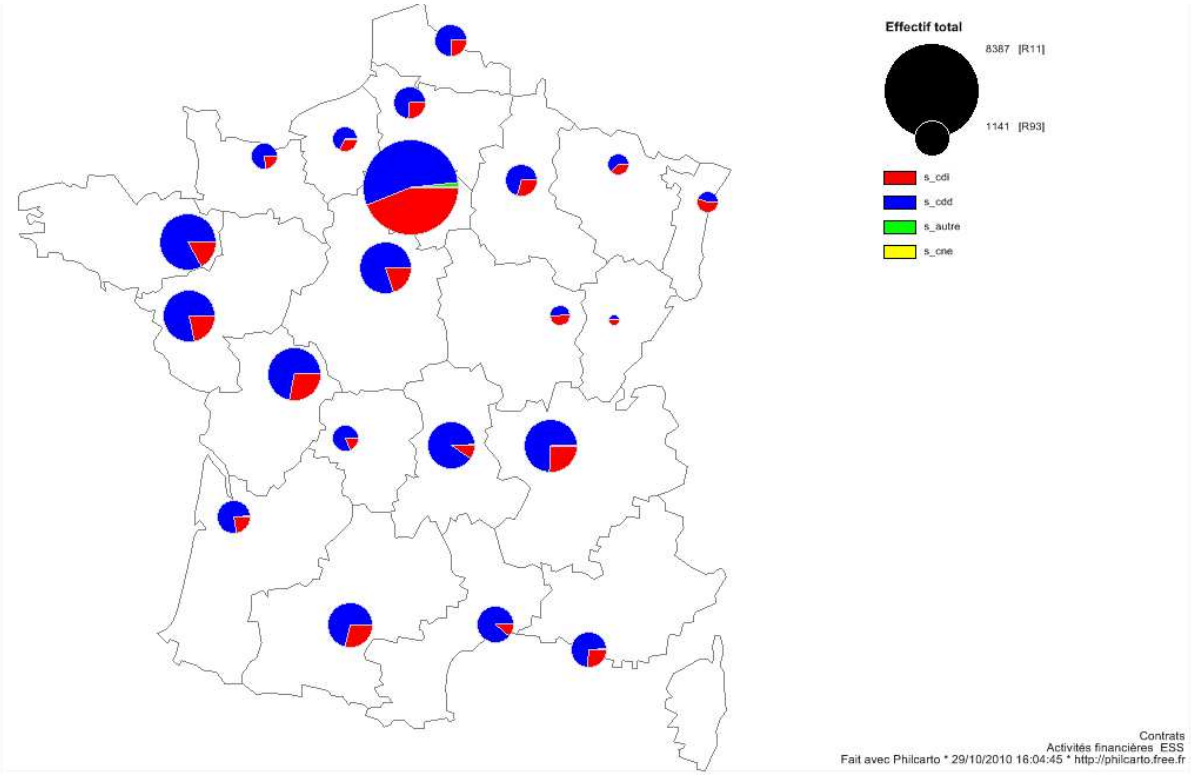
3.1.2. Les indicateurs de la qualité de l'emploi : secteur des services financiers

Cette section présente les indicateurs de la qualité de l'emploi selon les régions, tels qu'ils ont été définis dans le Tableau 5.

3.1.2.1. Les types de contrats d'embauche

Les figures 9 et 10 tracent la cartographie des types des contrats d'embauche pour les personnes entrées dans les établissements en 2006 respectivement pour l'ESS et le secteur privé hors ESS.

Figure 9 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services financiers de l'ESS, pour l'ensemble des établissements, 2006



En rouge sont marqués les CDI (les CDI « initiative emploi » y compris), la part des CDD (y compris les contrats aidés) est indiquée en bleu, la part des contrats « nouvelle embauche » (CNE) est en jaune, et la couleur verte indique la part d'autres types d'entrées dans les établissements (ou les entrées indéterminées). Les sphères noires dans les légendes indiquent le nombre d'entrées dans les établissements en 2006 (à l'exception des transferts d'un autre établissement de l'entreprise).

Figure 10 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services financiers, secteur privé hors ESS, pour l'ensemble des établissements, 2006

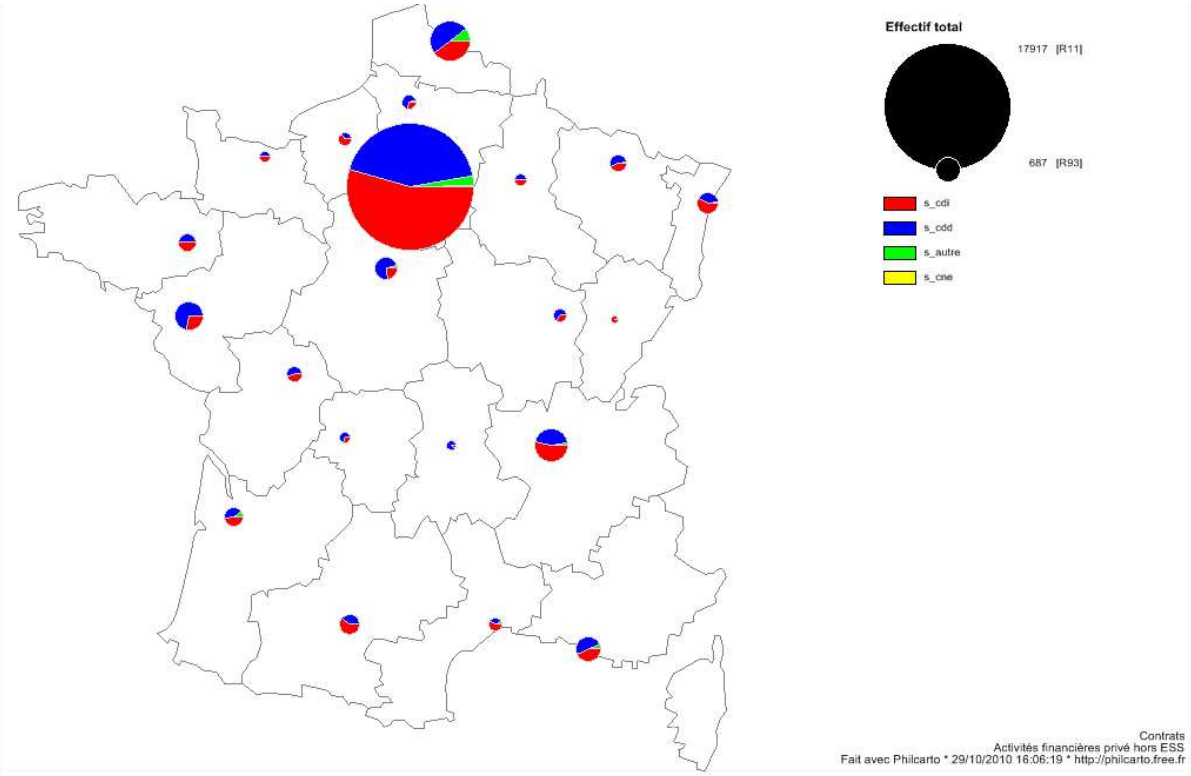


Figure 11 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services financiers de l'ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006

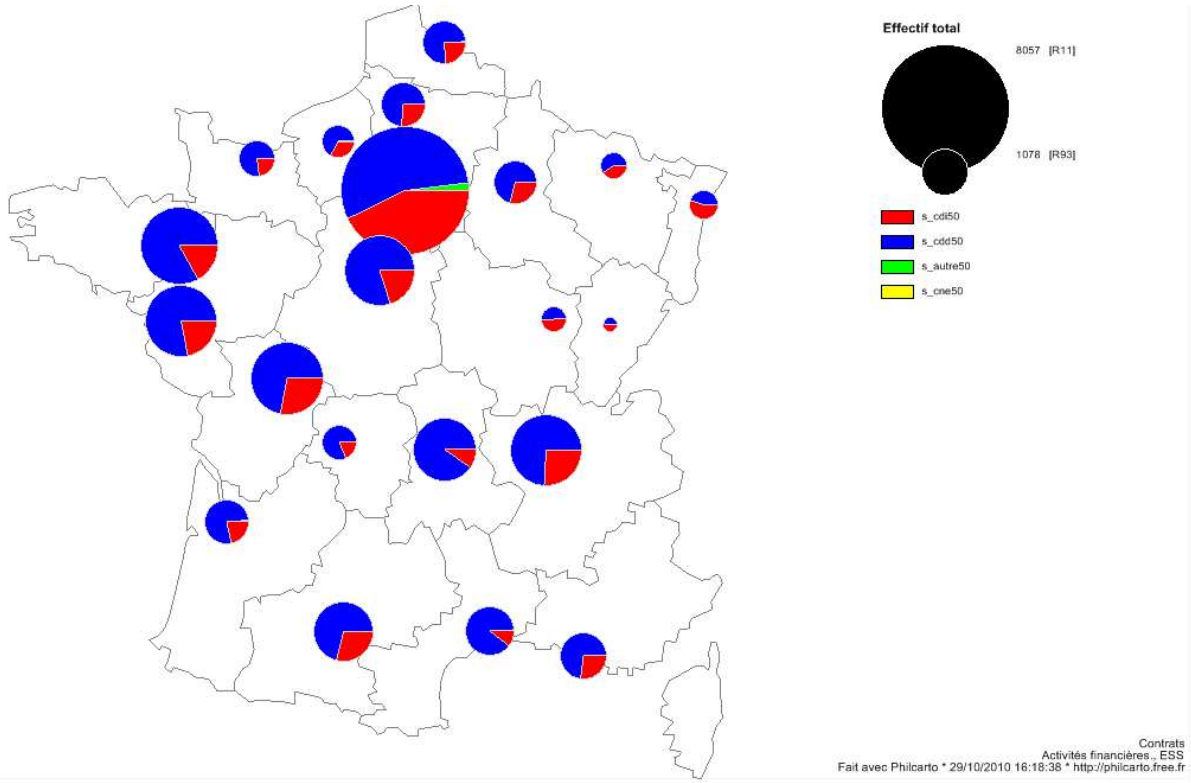
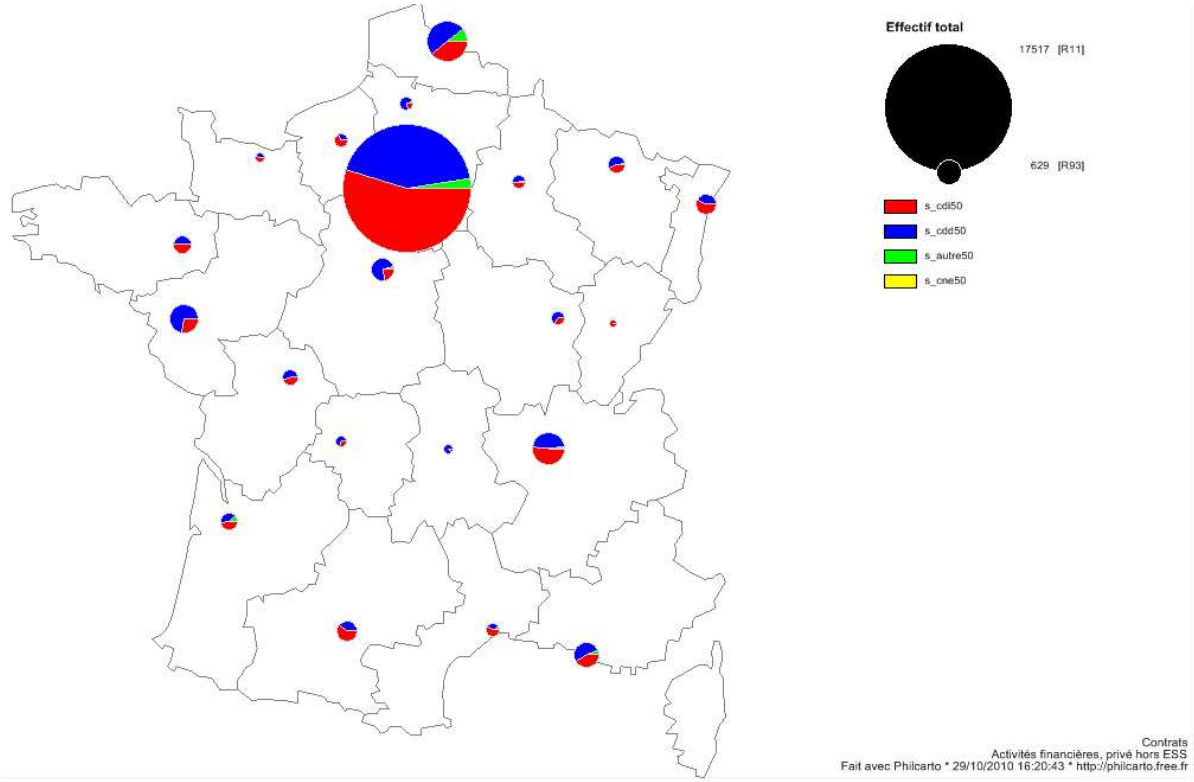


Figure 12 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services financiers, secteur privé hors ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006

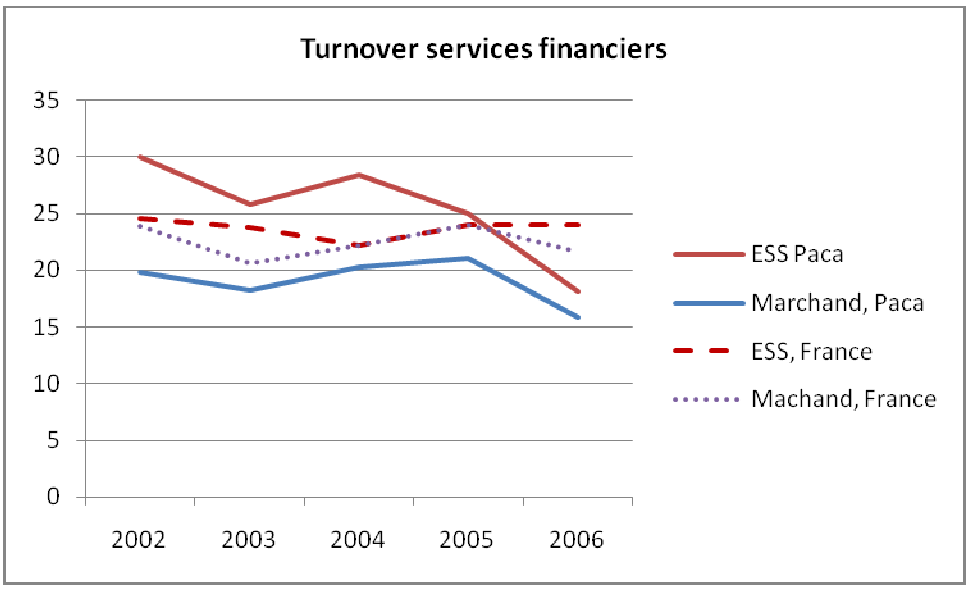


Comme on peut le constater, la part des entrées en CDD dans l'ESS était prépondérante en 2006. La part des entrées en CDI en PACA représente pour l'ESS un peu plus d'un quart des entrées. Pour le secteur privé hors ESS la part des entrées en CDI est plus importante en PACA que dans d'autres régions.

3.1.2.2. Les taux de turnover dans le secteur des activités financières

Comme cela a été déjà indiqué dans le Tableau 5, le taux de turnover a été calculé comme la demi-somme des entrées et des sorties durant l'année divisée par l'effectif en début de l'année. La Figure 15 trace l'évolution du turnover dans les activités financières durant la période 2002-2006 pour la région PACA et pour la France. Le turnover dans le secteur des services financiers de l'ESS au niveau national fluctue autour des 25% et il a généralement été supérieur à celui du secteur privé hors ESS. Cela s'explique en partie par la prépondérance des CDD dans l'ESS. Dans la région PACA, les taux de turnover dans l'ESS versus secteur privé hors ESS sont plus dispersés, mais la tendance est à la baisse aussi bien dans l'ESS que dans le privé hors ESS.

Figure 13 Taux de turnover dans le secteur des services financiers



La cartographie des taux de turnover pour l'année 2006 (Figures 16 et 17) montre que la région PACA se situe dans la même classe, selon le taux de turnover dans les services financiers relevant de l'ESS que les régions Rhône-Alpes, Midi-Pyrénées, Pays de la Loire, Ile de France et Nord-Pas-de-Calais (avec le taux moyen autour de 21%). Ces six régions ont des taux de turnover dans les services financiers relativement modérés et seules les régions Haute Normandie, Lorraine, Alsace et Bourgogne ont des taux de turnover plus bas.

Figure 14 Cartographie du turnover dans les services financiers, ESS en 2006

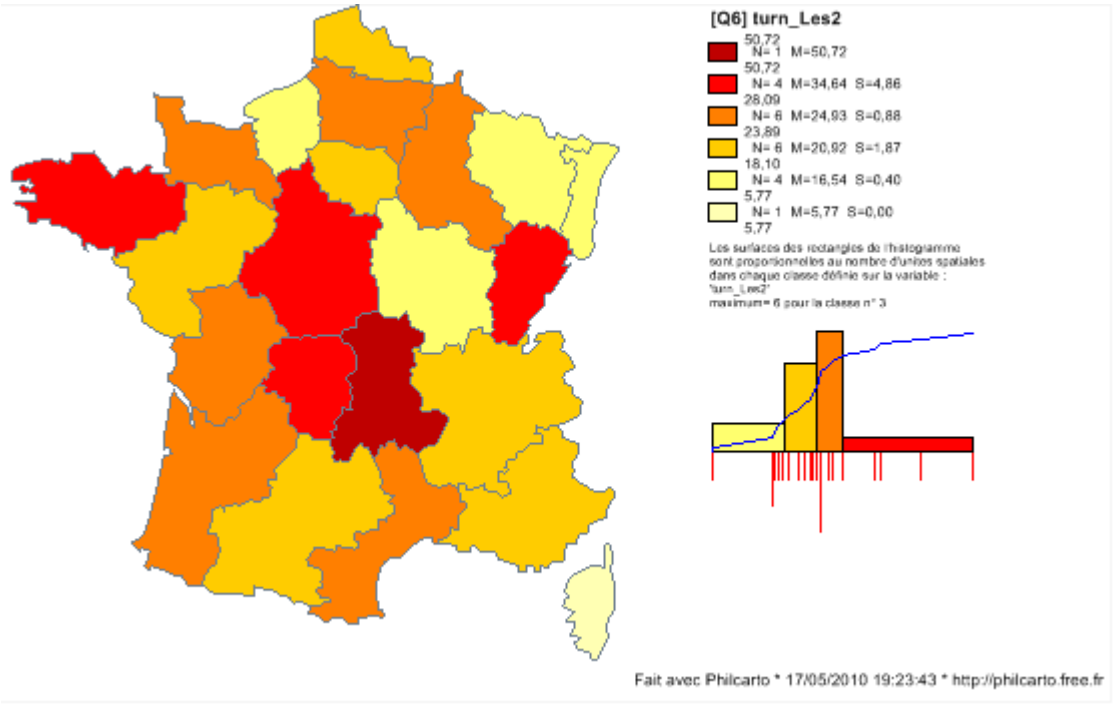
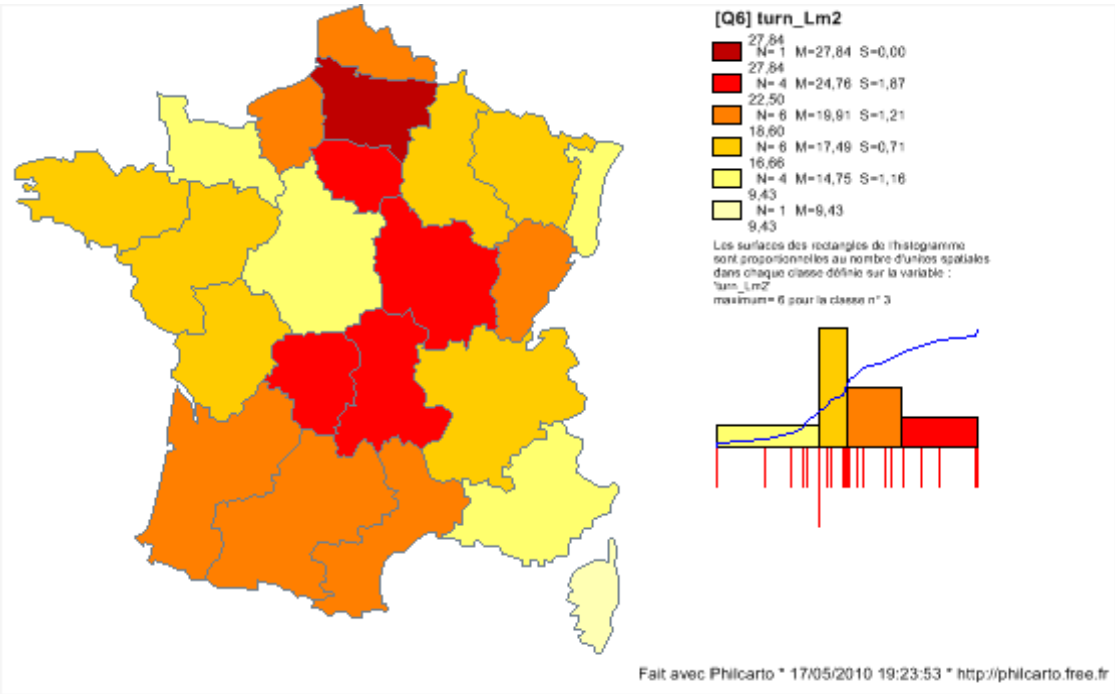


Figure 15 Cartographie du turnover dans les services financiers, secteur privé hors ESS, en 2006



Quant au secteur privé hors ESS, la région PACA se trouve parmi les quatre régions où les taux de turnover font partie des plus faibles en France, avec l'Alsace, le Centre et la Basse Normandie (le taux moyen pour cette classe des régions est de 15%).

3.1.2.3. La part des cadres dans les embauches dans le secteur des services financiers

La Figure 18 illustre l'évolution de la part des cadres dans les embauches pour la période 2002-2006.

Figure 16 Part des cadres dans les embauches : services financiers

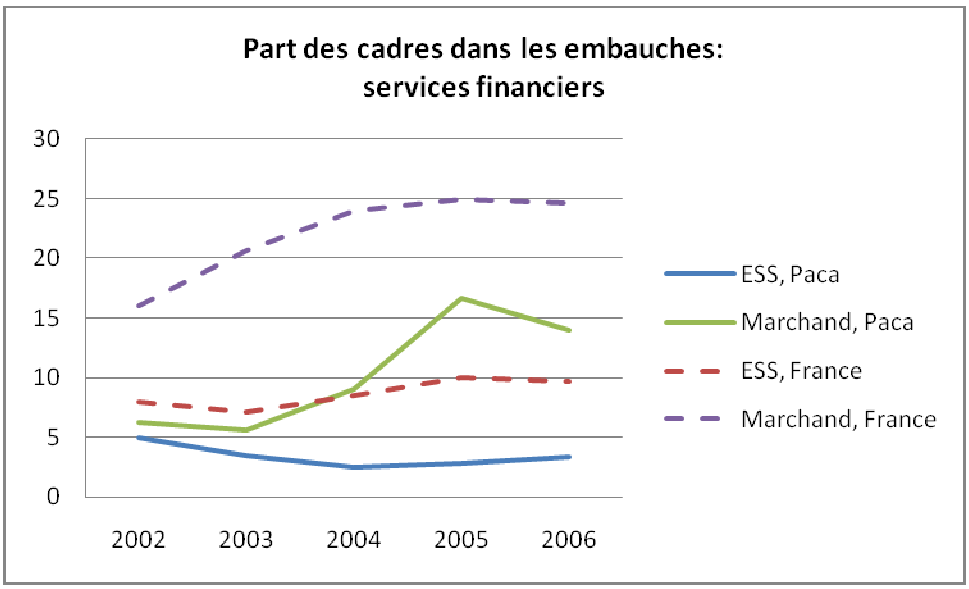
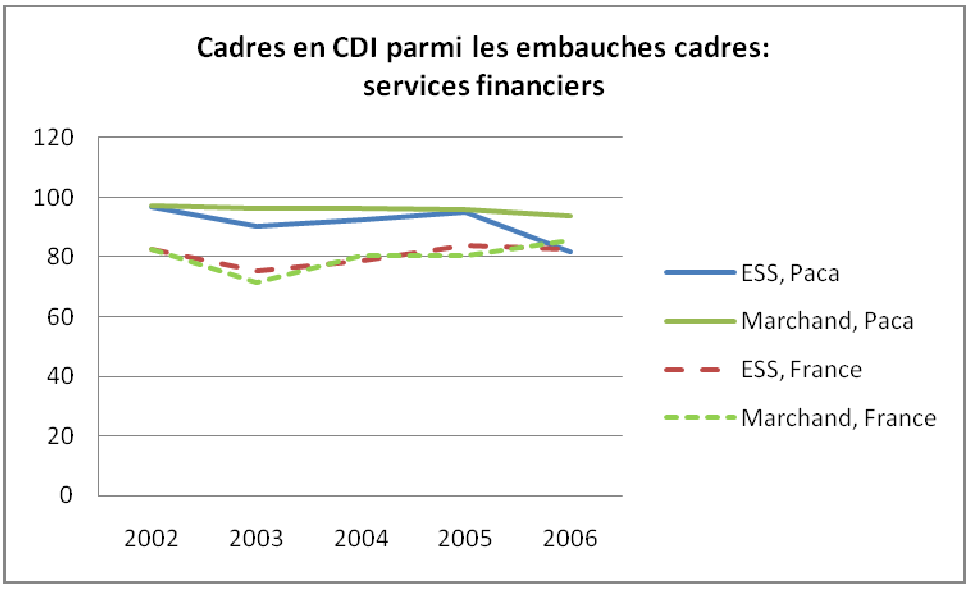


Figure 17 Pourcentage des cadres embauchés en CDI : services financiers

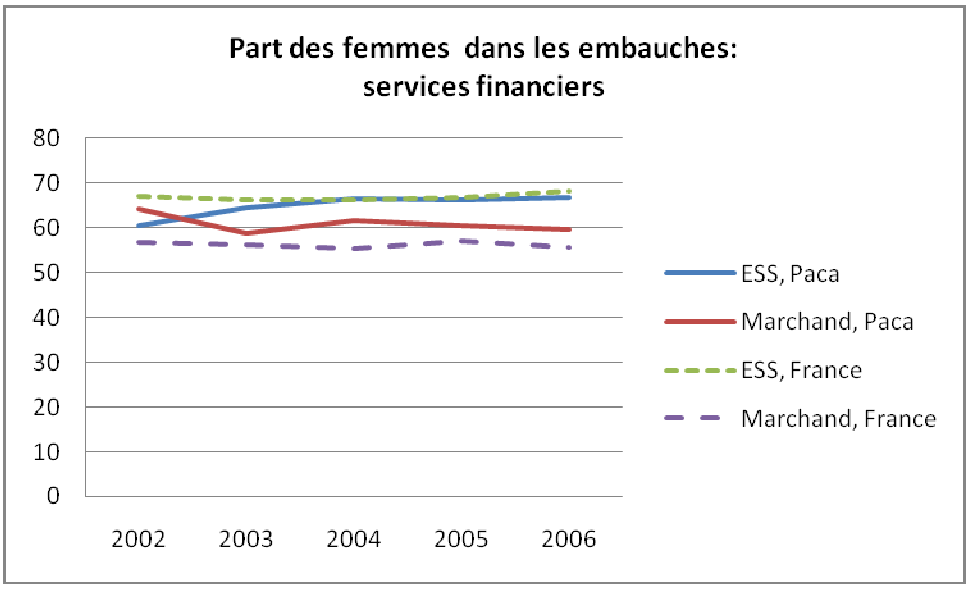


La part des cadres dans les embauches dans les activités financières en France a tendance à augmenter entre 2002 et 2006 dans le secteur de l'ESS et dans le privé hors ESS, mais cette tendance est plus prononcée dans le secteur privé hors ESS. Quant à la région PACA, la part des cadres dans les embauches se situe ici en dessous de la moyenne nationale, mais l'écart entre les secteurs de l'ESS et privé hors ESS est moins important. En revanche, comme l'illustre la Figure 19, que ce soit dans le secteur de l'ESS ou du privé hors ESS, les cadres en région PACA sont embauchés très majoritairement en CDI (à près de 90% jusqu'en 2005, puis à près de 80% en 2006). En cela la région PACA se situe un peu au dessus de la moyenne nationale, puisqu'au niveau national cette part fluctue autour des 80% des cadres embauchés en CDI.

3.1.2.4. Les femmes dans les embauches dans le secteur des services financiers

Les Figures 20, 21 et 22 tracent les tendances liées à l'embauche des femmes dans le secteur des services financiers en région PACA et en France. Comme le montre la Figure 20, les femmes sont très présentes dans ce domaine d'activité, surtout dans les activités relevant du périmètre de l'ESS, puisque la part des femmes dans les embauches fluctue autour des 65-70% entre 2002 et 2006 dans l'ESS et autour de 55% dans le privé hors ESS.

Figure 18 Pourcentage des femmes dans les embauches : services financiers



A cet égard la région PACA ne constitue pas une exception car les parts des femmes dans les embauches y sont très proches de la moyenne nationale.

Cependant, la part des femmes parmi les embauches des cadres est relativement faible. En effet, les femmes représentent près de 70% des embauches dans l'ESS, mais seulement 40% des cadres embauchés sont des femmes (Figure 21). Pour la région PACA on observe d'importantes fluctuations de la part des femmes dans les embauches des cadres selon les années. Cela pourrait être dû à la structure des données régionales, mais on retiendra le fait que la part des femmes dans les embauches des cadres a tendance à augmenter depuis 2004, et que cette part, plus faible dans l'ESS, converge en 2006 vers les 50% observés pour le secteur privé hors ESS.

Figure 19 Pourcentage des femmes dans les embauches des cadres : services financiers

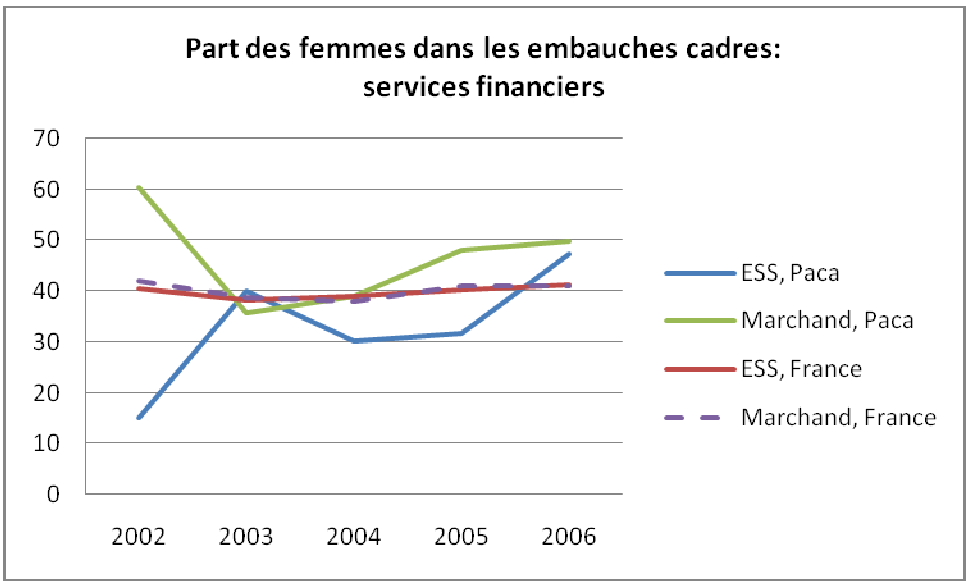
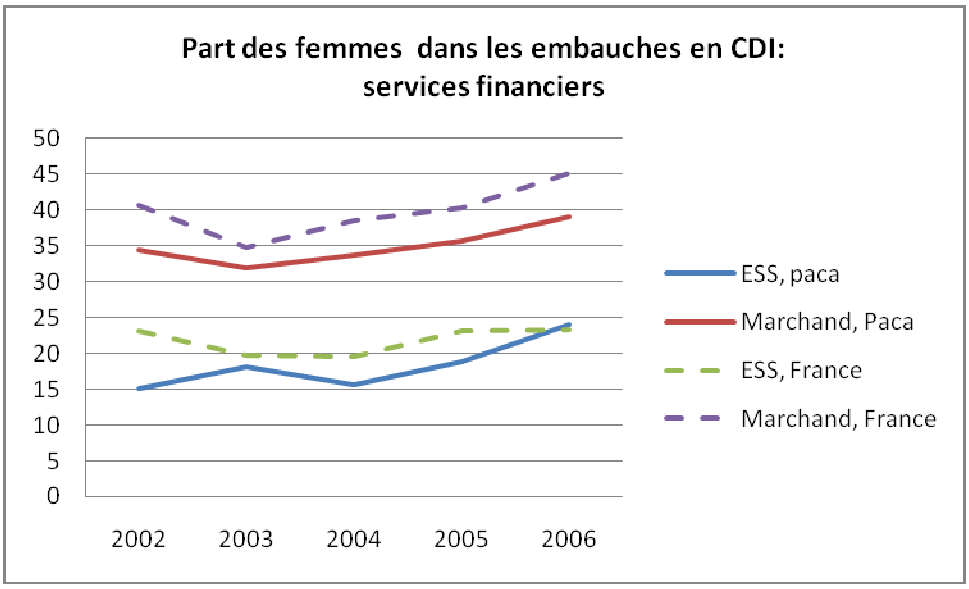


Figure 20 Pourcentage des femmes dans les embauches en CDI: services financiers

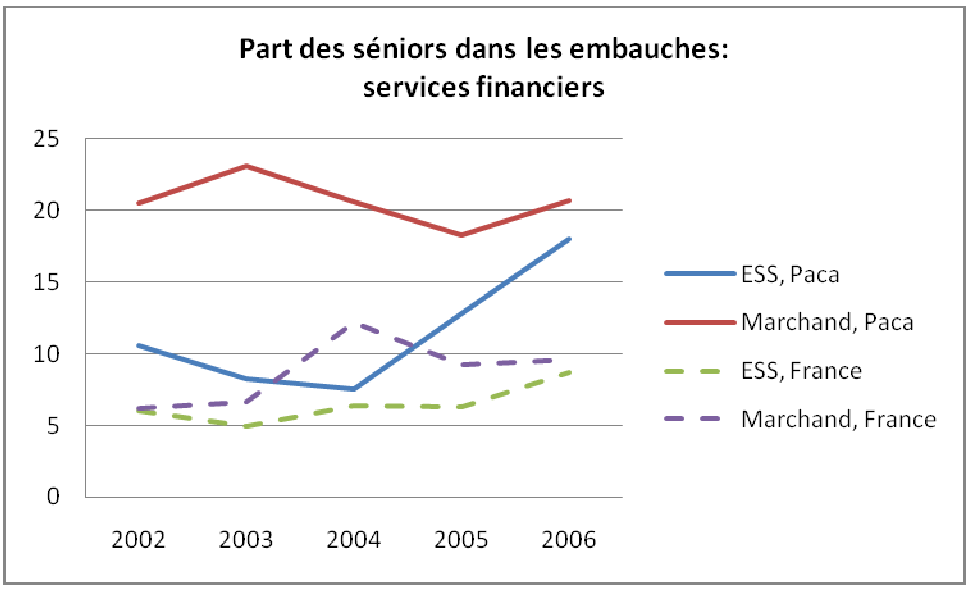


Comme le montre la Figure 22, la part des femmes embauchées en CDI dans l'ESS en France fluctue autour de 20-24% selon les années et dans le privé hors ESS autour de 40-45%. Cela n'est pas surprenant étant donné la prépondérance des CDD dans l'ESS que nous avons déjà mentionnée. La région PACA suit la tendance nationale en se situant cependant légèrement en dessous de la moyenne à la fois pour l'ESS et pour le privé hors ESS.

3.1.2.5. Seniors dans les embauches dans les activités financières

La Figure 23 trace les tendances d'évolution de la part des seniors (ou, plus précisément, des personnes âgées de plus de 50 ans) dans les embauches en 2002-2006.

Figure 21 Pourcentage des seniors dans les embauches: services financiers



Comme on peut le voir sur le graphique, la part des seniors dans les embauches dans les services financiers relevant de l'ESS et du secteur privé hors ESS était à un très faible niveau en 2002 (autour de 6%). Après une période de divergence, cette part s'est installée autour de 9% en 2006 dans les deux secteurs. On remarque aussi qu'à partir de la fin 2003-début 2004 la part des seniors dans les embauches a connu une forte augmentation qui s'est poursuivie dans l'ESS jusqu'en 2006. En PACA cette hausse apparaît dès la fin 2004 dans l'ESS et dès la fin 2005 dans le privé hors ESS. Le dispositif d'aide à l'emploi des seniors créé par la Convention d'assurance chômage du 1er janvier 2004 pourrait expliquer cette tendance.

En effet, cette convention a introduit une aide dégressive à l'employeur pour l'embauche des chômeurs de plus de 50 ans. Pour un CDI, cette aide peut être équivalente à 40 % du salaire brut la première année, 30 % la deuxième année et 20 % la dernière année pour un CDI (en cas de CDD, cette aide est allouée par tiers de la durée du contrat).[29] Compte tenu de la tendance observée, on peut supposer que ce dispositif a contribué au rapprochement des taux d'embauche des seniors dans les deux secteurs (ESS et privé hors ESS), mais il semble ne pas avoir eu les mêmes effets dans l'ESS et dans le privé hors ESS à partir de la fin 2004.

3.1.2.6. Les causes de départ des salariés dans les activités financières

Les figures 24 à 29 cartographient les causes de départ des salariés en 2006 dans les secteurs de l'ESS et du privé hors ESS pour l'ensemble des établissements et selon leur taille.

29 La Convention d'assurance chômage du 1er janvier 2004 est disponible à l'adresse suivante : http://www.uimm.fr/fr/pdf/accords_interpro/ani_01-01-2004_convention.pdf

Figure 22 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services financiers, ESS, ensemble des établissements, 2006

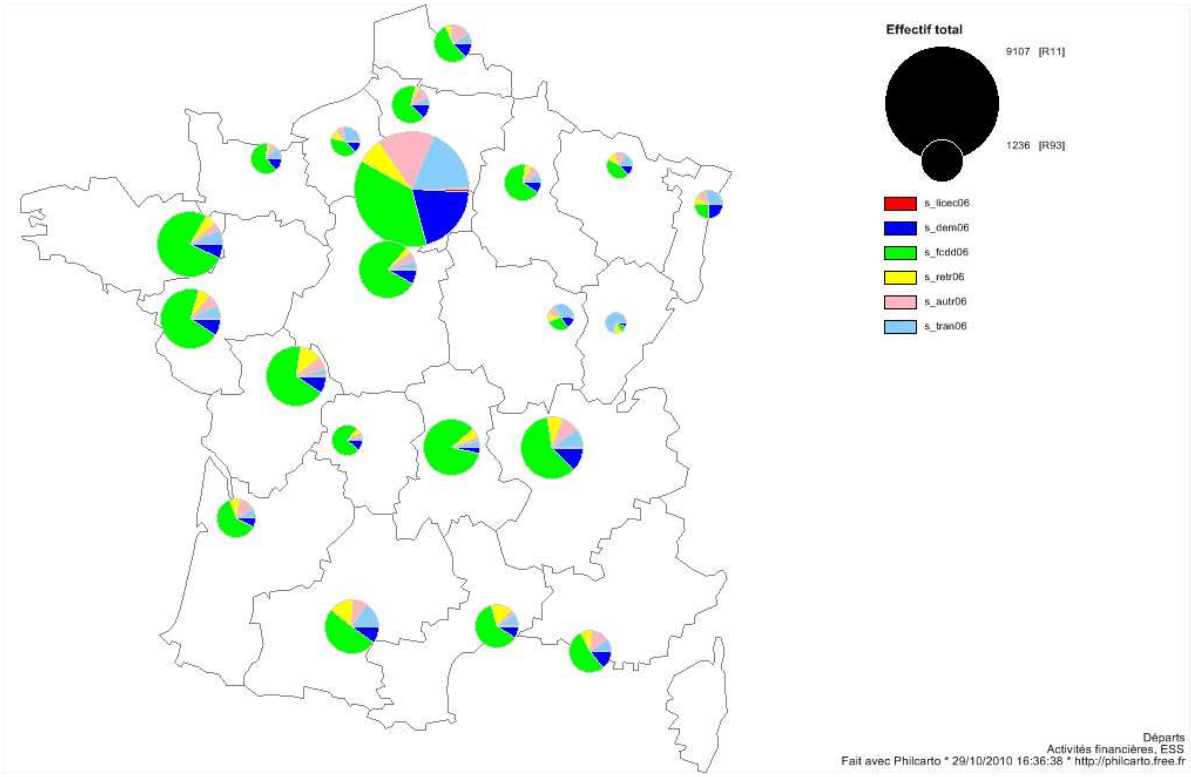
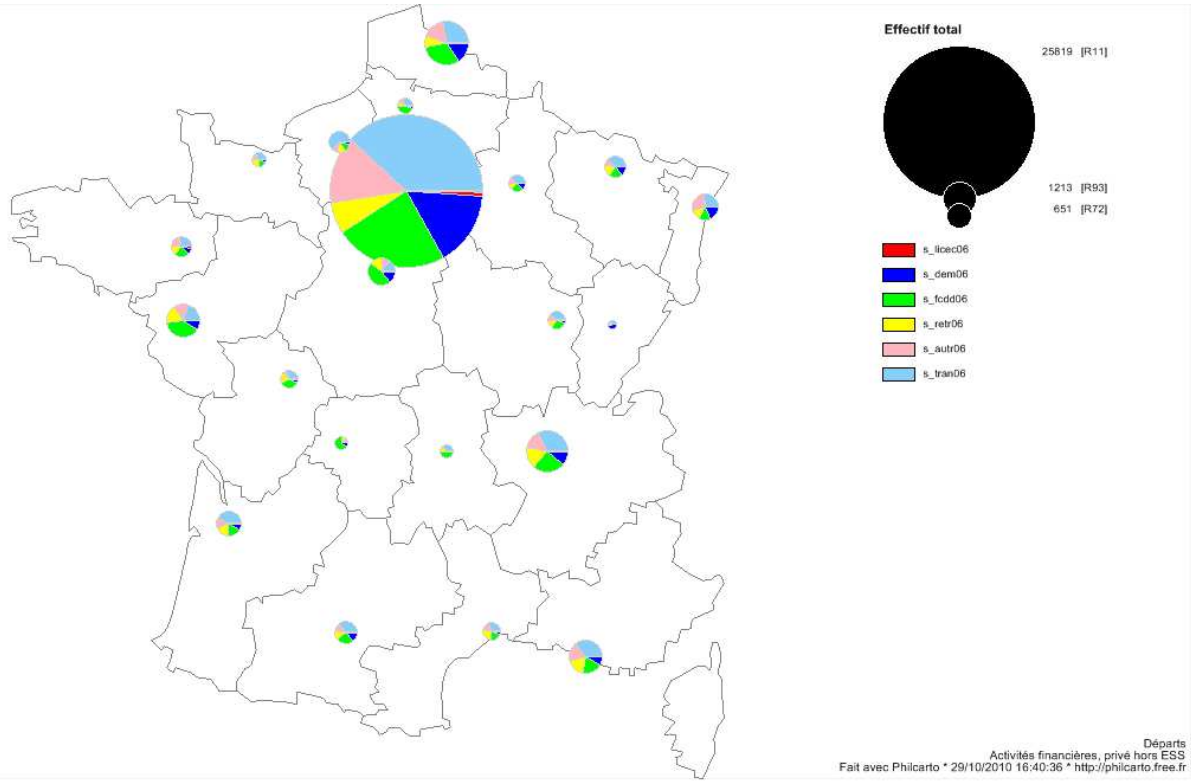


Figure 23 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services financiers, secteur privé hors ESS, ensemble des établissements, 2006



Six types de cause de départ sont distingués ici : la démission (en bleu sur les diagrammes), le licenciement économique (rouge), la fin d'un CDD (vert), la retraite (jaune), le transfert dans un autre établissement (bleu clair), et la catégorie « autre » (rose) regroupant les motifs tels que le licenciement pour une autre raison, la fin d'une période d'essai, la fin d'un CNE ou une sortie indéterminée.

Figure 24 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services financiers, ESS dans les établissements à partir de 50 salariés, 2006

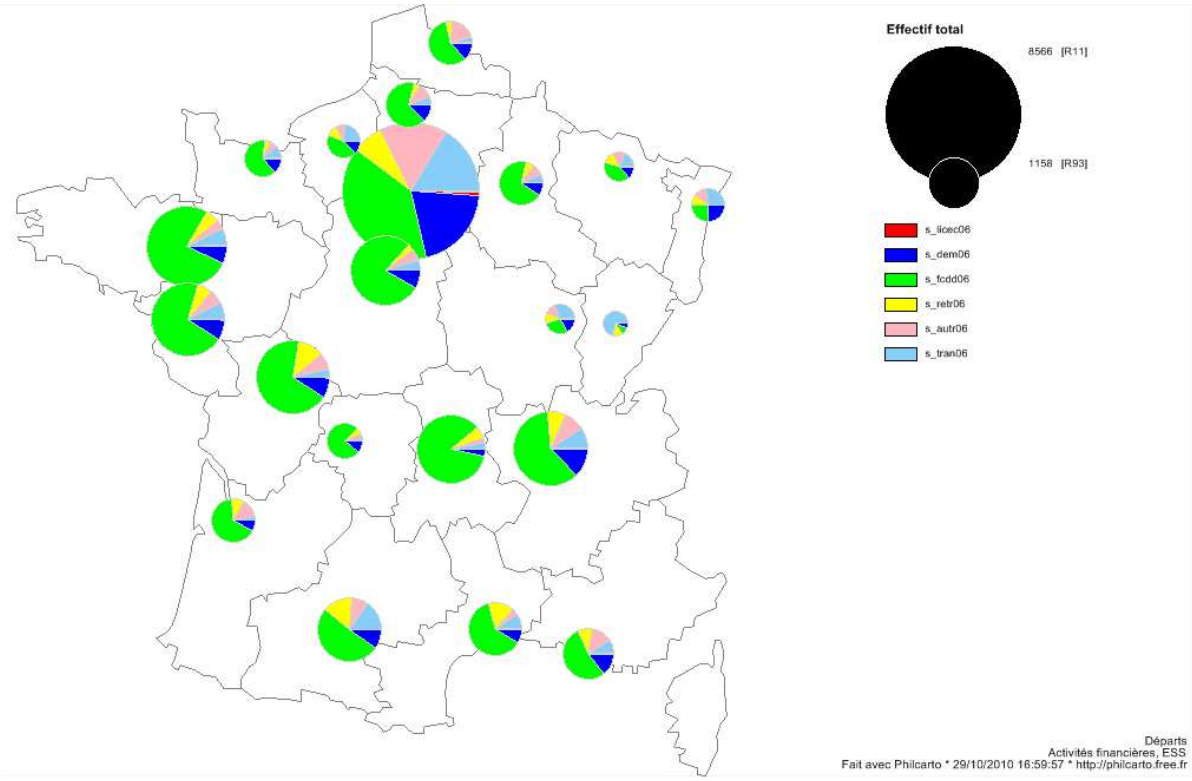
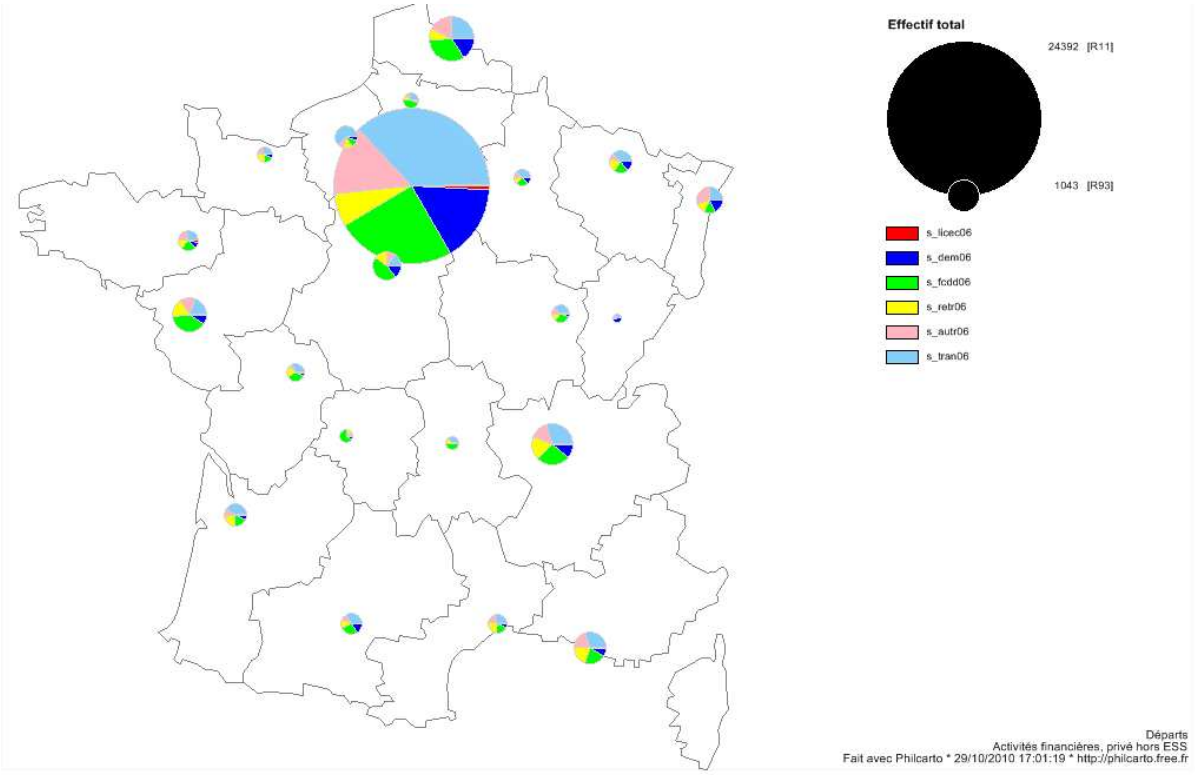
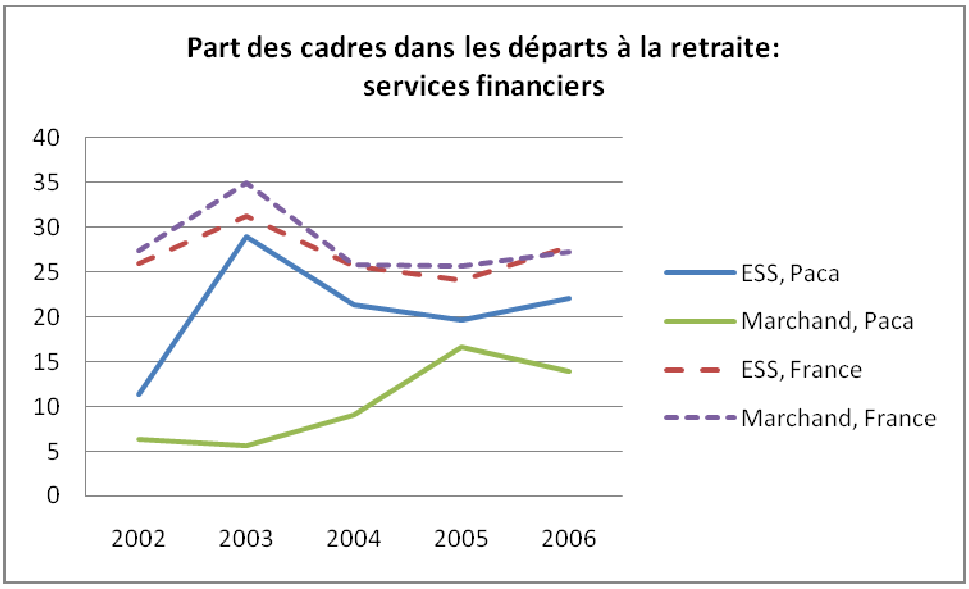


Figure 25 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services financiers, secteur privé hors ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006



On remarque que la région PACA est assez touchée par les départs à la retraite dans l'ESS, mais la part des départs à la retraite dans le secteur privé hors ESS y est encore plus importante (près d'un quart des départs). La part des démissions dans l'ESS en PACA est proche de celle observée dans la plupart des autres régions, même si elle est plus faible qu'en Ile-de-France par exemple. Enfin, la part des départs à la retraite est plus importante dans les établissements de plus de 50 salariés dans le secteur privé hors ESS relativement à celle observée pour l'ensemble des établissements de ce secteur.

Figure 26 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite: services financiers



Enfin, nous avons calculé la part des cadres dans les départs à la retraite dans le secteur d'activité en question dans l'ESS et dans le privé hors ESS, en France et en PACA. Depuis 2003, pour l'ESS et pour le secteur privé hors ESS cette part est équivalente au niveau national, mais en région PACA, le pourcentage des cadres dans les départs à la retraite dans l'ESS est supérieur à celui calculé pour le secteur privé hors ESS.

3.2. Le secteur des services aux entreprises

Le secteur des services aux entreprises regroupe notamment les activités de conseil et d'assistance, les services opérationnels ou encore les activités de recherche et développement. En 2006, la part de l'ESS dans ce secteur d'activité représentait près de 2,6% de la masse salariale de ce secteur. Selon les données Clap 2007 (traitement effectué par l'Observatoire Régional ESS PACA), la part de l'emploi dans l'ESS dans ce secteur d'activité en PACA était de 2,3%.

3.2.1. Les dynamiques de l'emploi dans les services aux entreprises

Comme pour les services financiers, nous avons étudié les dynamiques de l'emploi pour la période 2002-2006. Les résultats des calculs des taux de création, de destruction et de croissance nette de l'emploi en France pour l'ESS et le secteur privé hors ESS sont présentés dans les figures ci-dessous.

Figure 27 Dynamiques de l'emploi dans le secteur de l'ESS : services aux entreprises

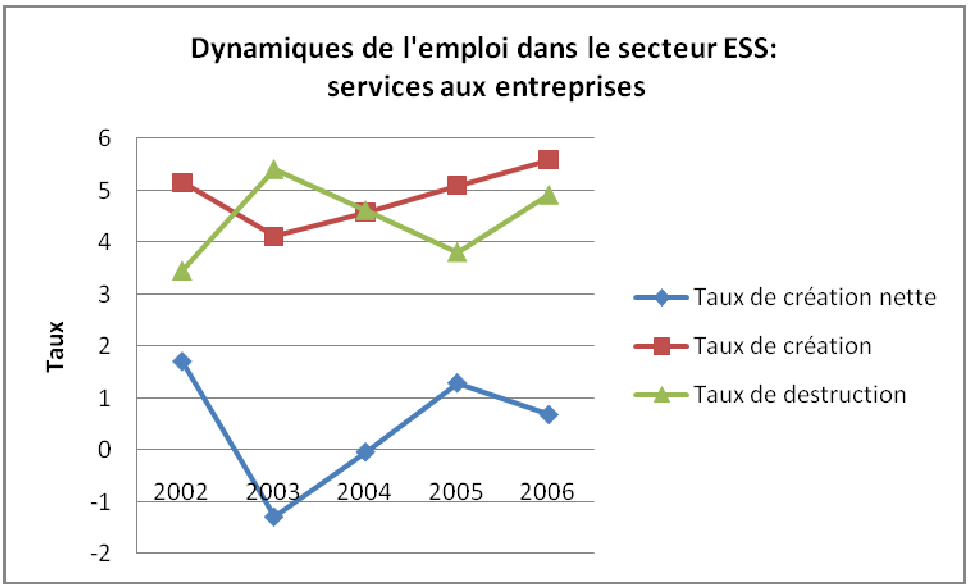
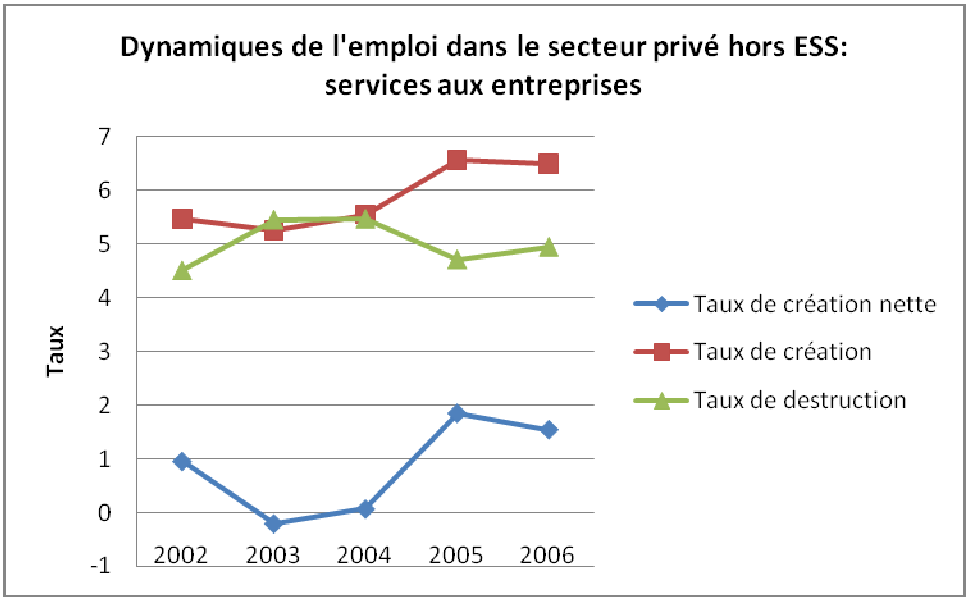


Figure 28 Dynamiques de l'emploi dans le secteur des services aux entreprises, privé hors ESS, 2006



Comme le montrent les graphiques, ce secteur d'activité a connu une croissance négative ou nulle en 2003-2004, que ce soit pour les activités relevant de l'ESS ou du secteur privé hors ESS. En 2006 il a cependant connu une croissance positive, plus importante dans le secteur privé hors ESS. Les taux de création d'emplois étaient généralement plus grands dans le privé hors ESS que dans l'ESS, mais les taux de destruction étaient également plus importants que dans l'ESS (sauf pour l'année 2003 où ils étaient quasi-identiques).

Figure 29 Répartition de l'emploi entre l'ESS et le secteur privé hors ESS en 2006 : services aux entreprises

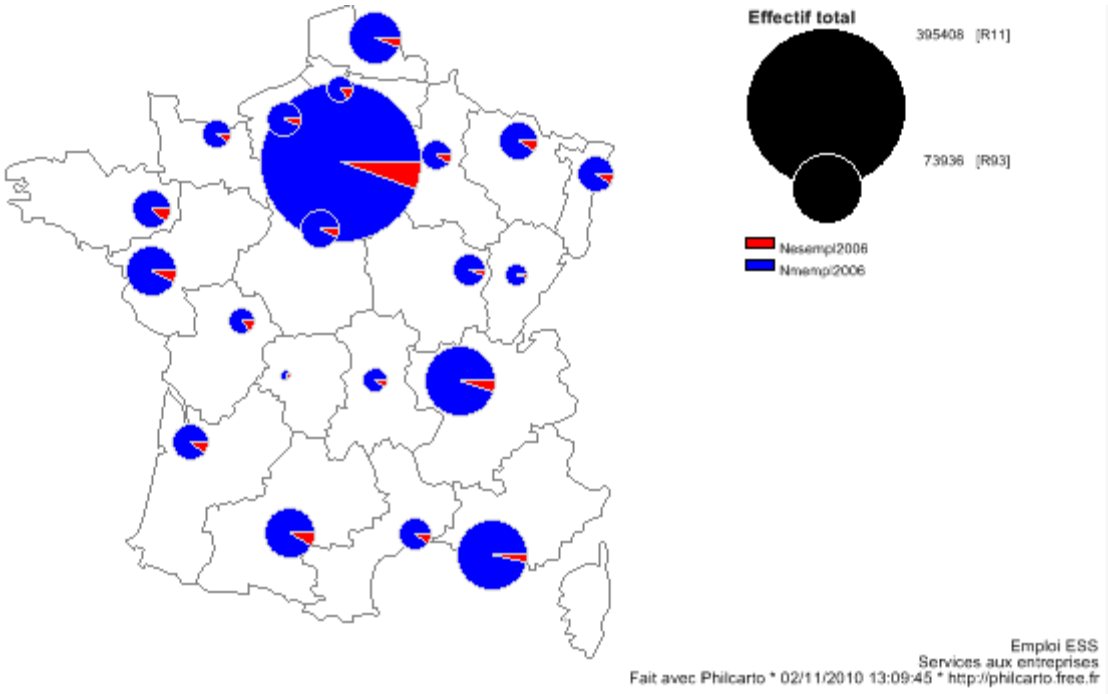
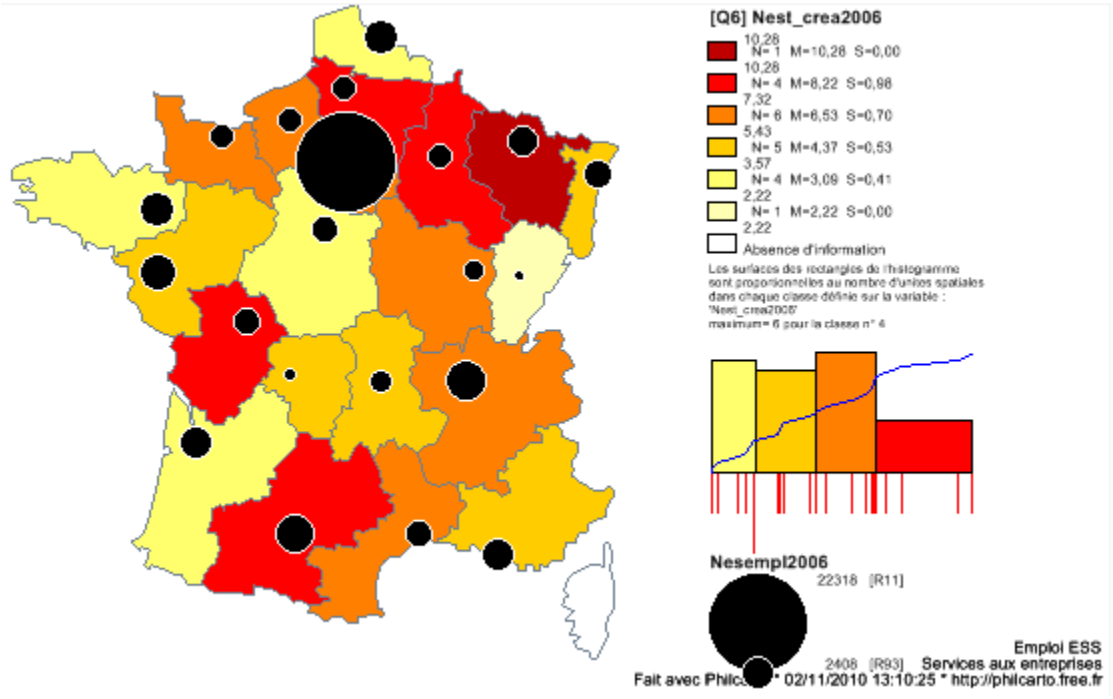


Figure 30 Les taux de création d'emplois dans l'ESS : services aux entreprises, 2006



La Figure 29 cartographie la part d'emploi dans les services aux entreprises relevant de l'ESS par rapport au secteur privé hors ESS. Elle est en effet assez faible et homogène dans la plupart des régions de France. Cette répartition correspond aux chiffres déjà avancés pour la région PACA (soit 2,3% de l'emploi total, secteur public inclus, selon l'Observatoire Régional l'ESS PACA).

Figure 31 Les taux de destruction d'emplois dans l'ESS : services aux entreprises, 2006

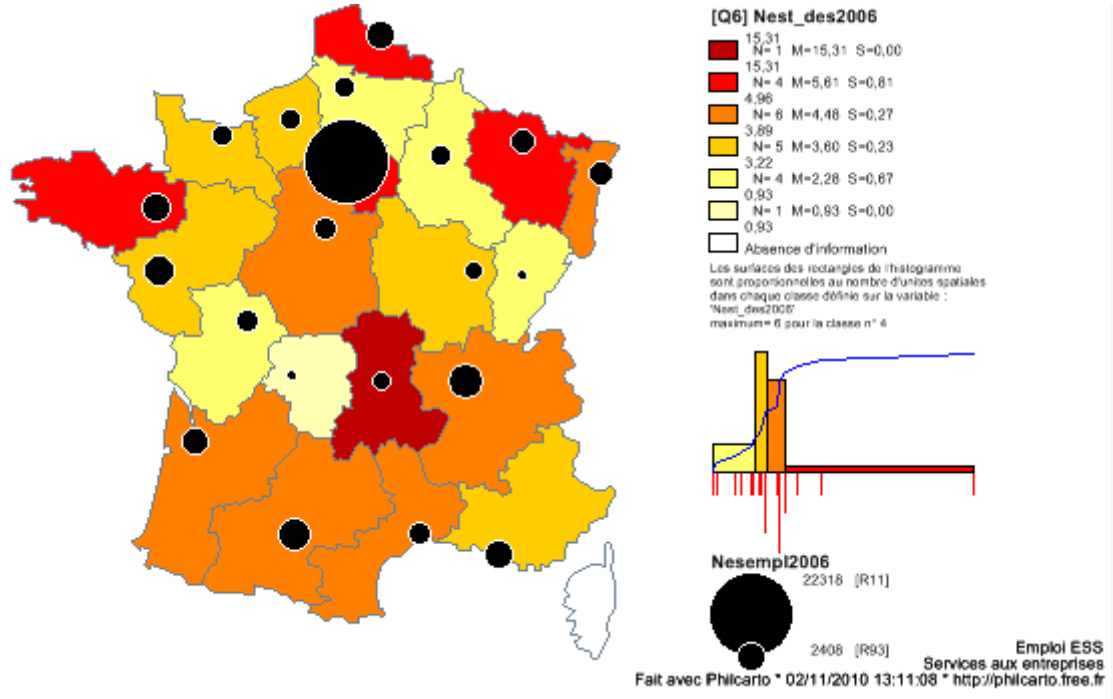
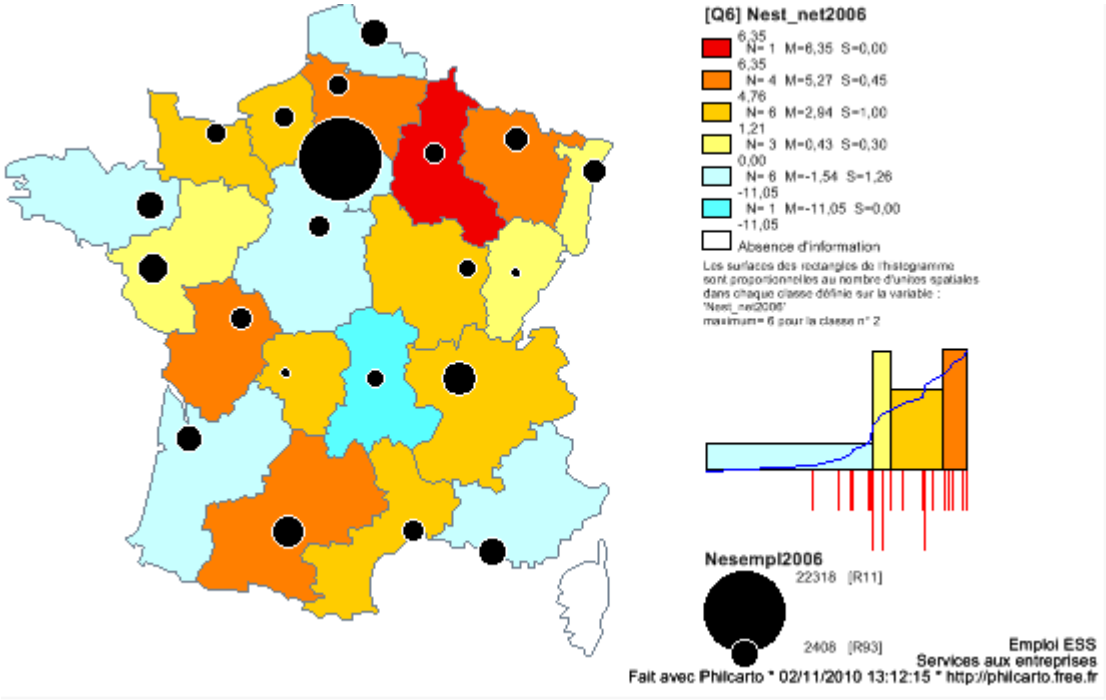


Figure 32 Les taux de croissance nette dans l'ESS : services aux entreprises, 2006



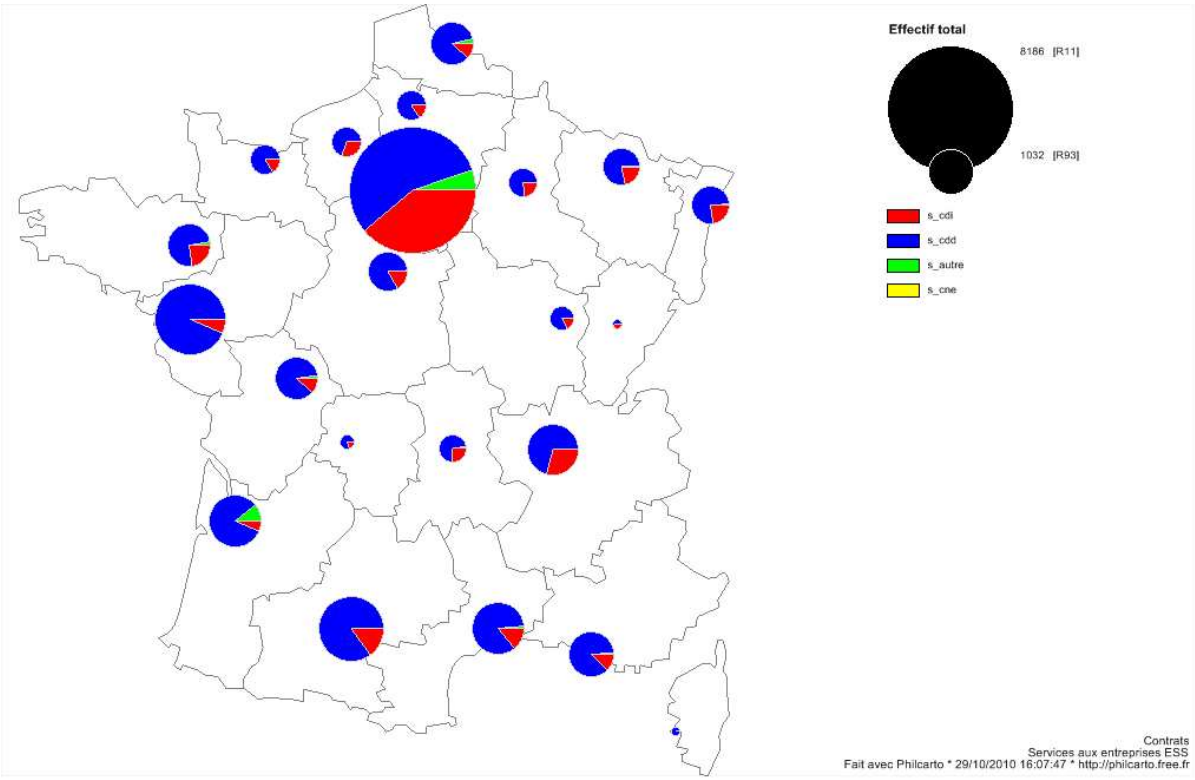
Les taux de création et de destruction sont cartographiés dans les figures 30 et 31. Le taux de création dans la région PACA était de 3,57% (elle se situe dans la même classe avec l'Alsace, Auvergne, Limousin, Pays de la Loire). Mais le taux de destruction y était également assez élevé, ce qui résulte en une croissance nulle, voire négative (-0,29).

3.2.2. Les indicateurs de la qualité de l'emploi : services aux entreprises

3.2.2.1. Les types de contrats d'embauche

Les figures ci-dessous présentent la cartographie des types de contrat d'embauche dans les services aux entreprises relevant de l'ESS et du secteur privé hors ESS.

Figure 33 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux entreprises, ESS, ensemble des établissements en 2006



Comme l'illustrent les figures 33 et 34, certaines régions se distinguent par une part plus importante des CDI dans l'ESS que d'autres, comme dans le cas des régions Ile de France, Haute Normandie, ou encore Bretagne. Quant à la région PACA, parmi un peu plus de 1000 contrats d'embauche en 2006 dans l'ESS, les CDI (dont la part est indiquée en rouge) en représentaient près d'un huitième.

La part des CDI dans le privé hors ESS en PACA est plus importante (parmi plus de 32 000 contrats d'embauche, plus d'un quart était représenté par des CDI en 2006) et elle s'approche de celle observée pour la région Ile-de-France ou encore Rhône-Alpes.

Figure 34 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux entreprises, secteur privé hors ESS, ensemble des établissements en 2006

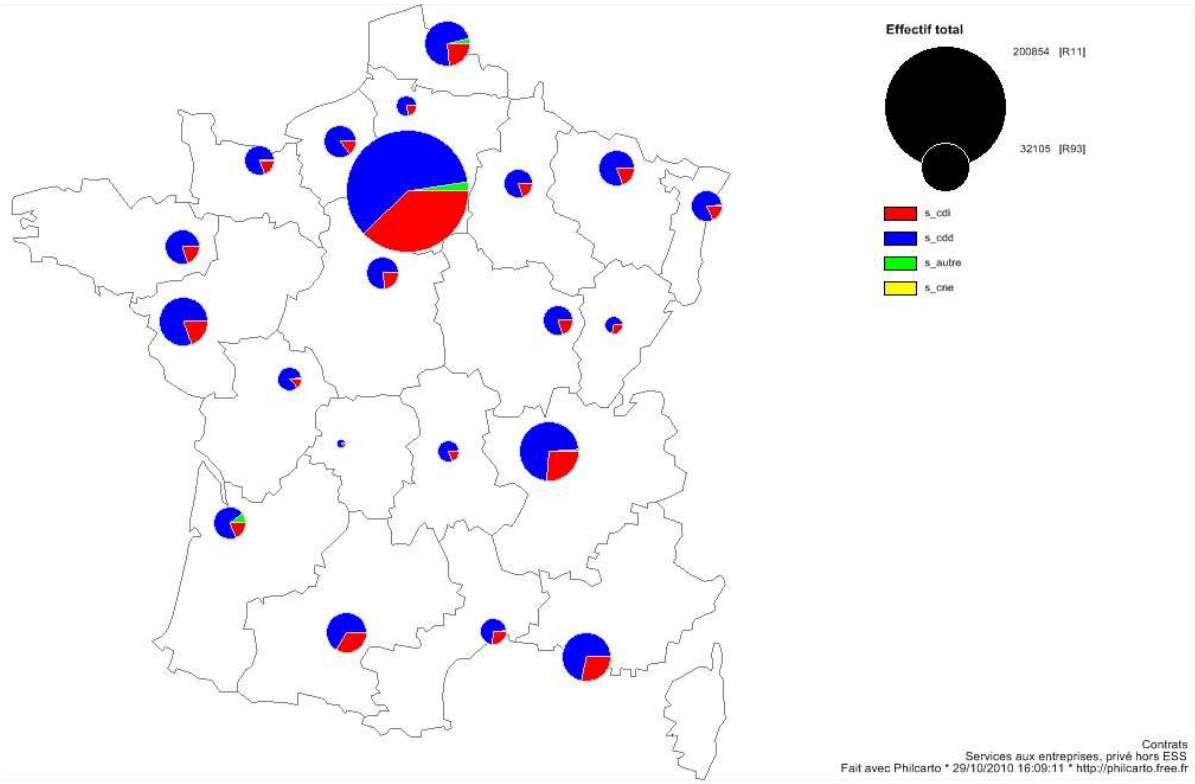
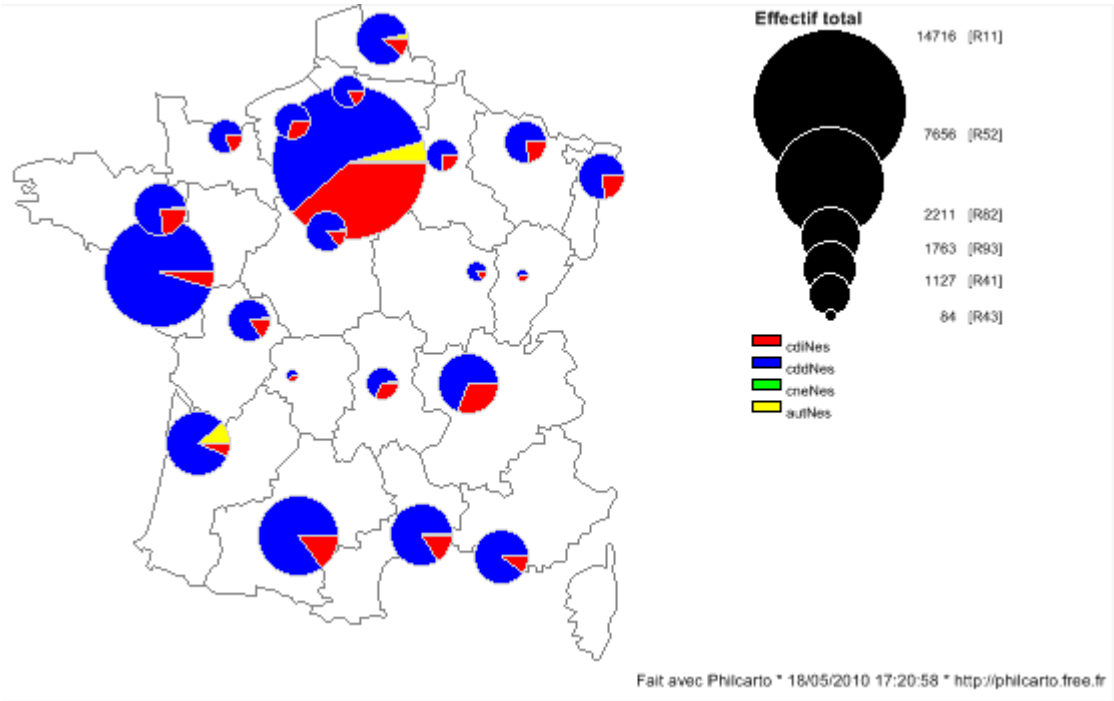
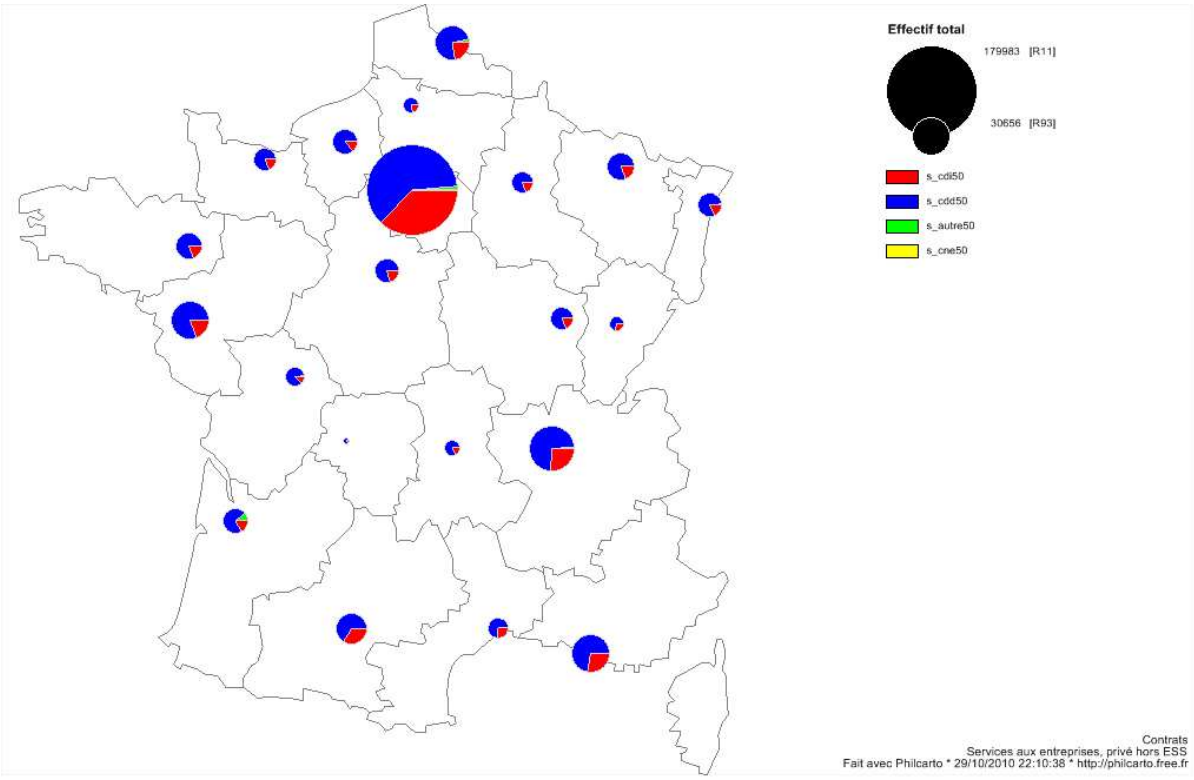


Figure 35 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux entreprises, ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006



Pour la région PACA, dans les établissements de plus de 50 salariés de l'ESS, la part des CDI apparaît plus faible que lorsque l'on considère l'ensemble des établissements de l'ESS (Figure 35). Dans le secteur privé hors ESS, les établissements de plus de 50 salariés ne semblent pas se distinguer relativement à l'ensemble des établissements par une part plus ou moins importante des CDI.

Figure 36 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux entreprises, secteur privé hors ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006

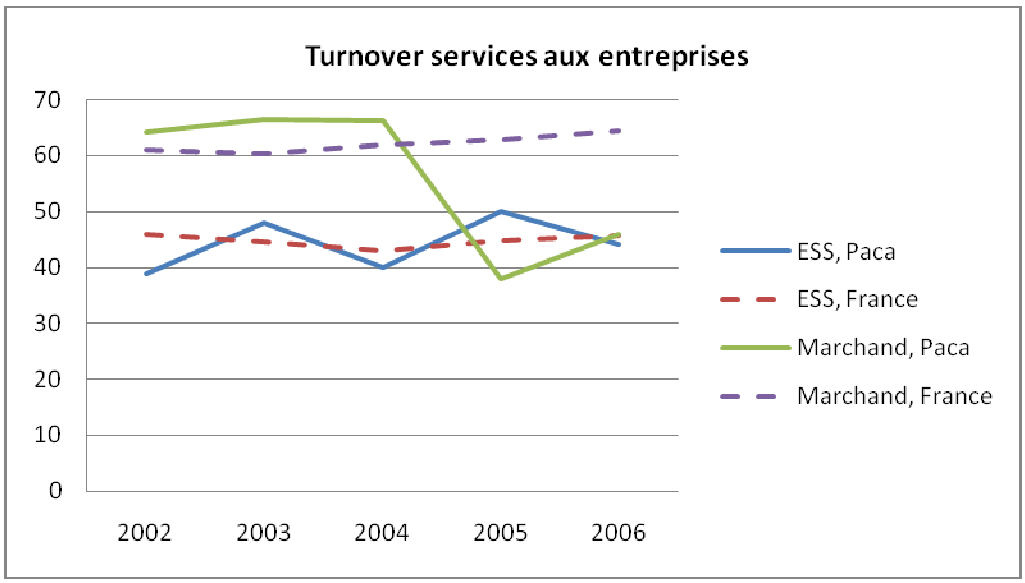


3.2.2.2.Les taux de turnover

La Figure 37 trace la tendance générale du taux de turnover dans le secteur des services aux entreprises. Elle permet de constater qu'il est relativement plus bas pour l'ESS que dans le secteur privé hors ESS (autour de 45% contre 60%).

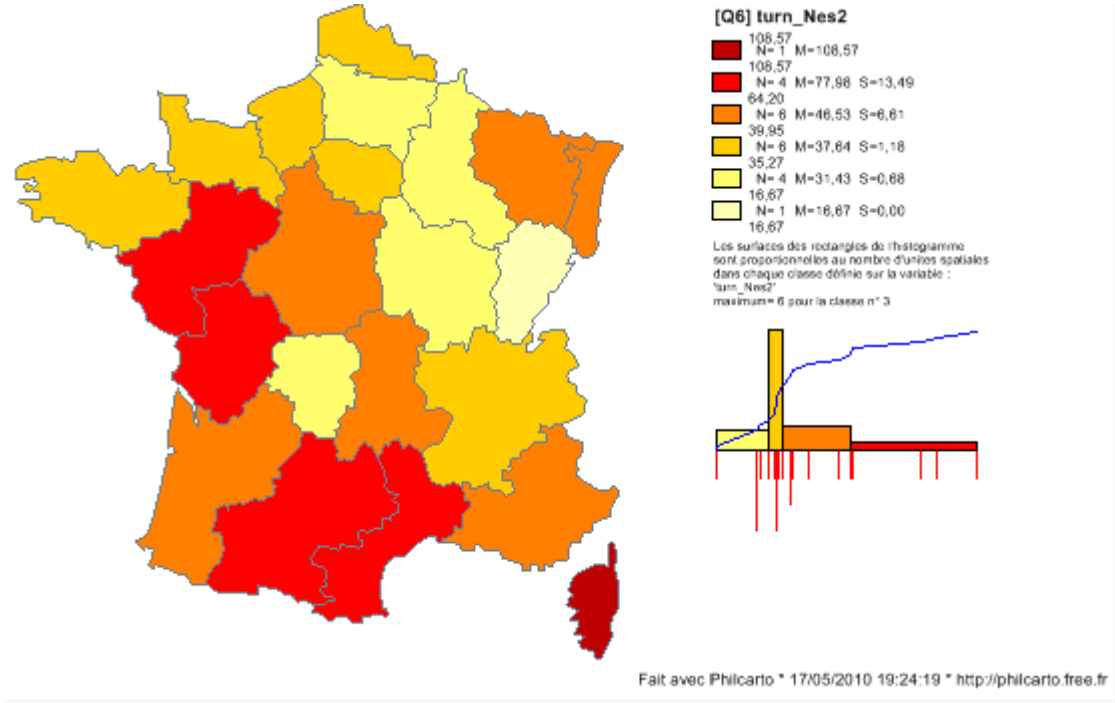
Dans la région PACA, le taux de turnover dans les services aux entreprises a suivi globalement la même tendance que la moyenne nationale, mais le taux de turnover dans le secteur privé hors ESS semble connaître, depuis 2004, une baisse importante. Cette baisse a rapproché le taux de turnover des secteurs privé hors ESS et ESS.

Figure 37 Évolution du taux de turnover dans le secteur « services aux entreprises »



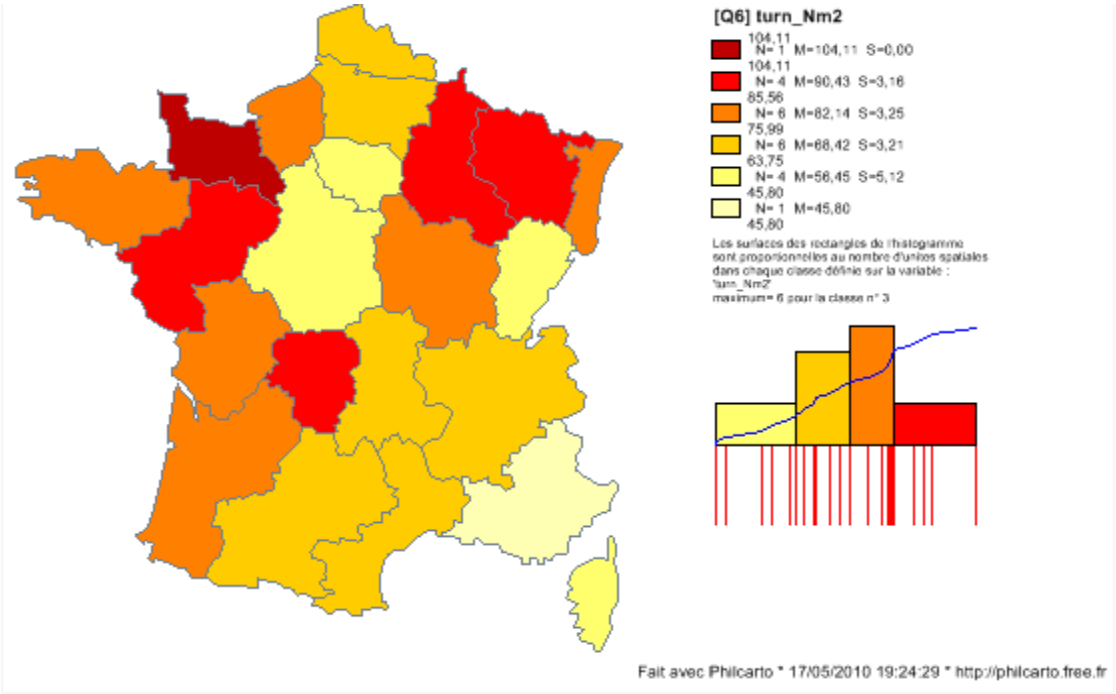
La Figure 38 présente la cartographie des taux de turnover dans le secteur des services aux entreprises relevant de l'ESS selon les régions de France pour l'année 2006. Avec un taux de turnover autour de 46%, la région PACA se situe dans la moyenne nationale. Les régions Alsace et Lorraine, Auvergne, Centre ou encore l'Aquitaine ont des taux de turnover proches de celui observé pour la région PACA.

Figure 38 Cartographie du turnover dans les services aux entreprises, ESS, en 2006



La Figure 39 présente les taux de turnover pour le secteur privé hors ESS dans les services aux entreprises en 2006.

Figure 39 Cartographie du turnover dans les services aux entreprises, secteur privé hors ESS, en 2006



Ici la région PACA fait partie des régions où le turnover est l'un des plus faibles en France (46%). Les régions Ile-de-France et Centre se distinguent également par les taux relativement faibles.

3.2.2.3. La part des cadres dans les embauches

La Figure 40 trace la tendance d'évolution de la part des cadres dans les embauches en 2002-2006 dans les services aux entreprises. Au niveau national le secteur de l'ESS se distingue par une part des cadres dans les embauches plus importante que le secteur privé hors ESS sur toute la période 2002-2006. Depuis 2003, cette part est croissante dans les deux secteurs. Cependant cette distinction n'est pas significative pour la région PACA. La part des cadres dans les embauches y a fortement chuté depuis 2002 et atteint le même niveau que celle du secteur privé hors ESS (aux environs de 6% contre 15% de la moyenne nationale).

Figure 40 Évolution de la part des cadres dans les embauches : secteur « services aux entreprises »

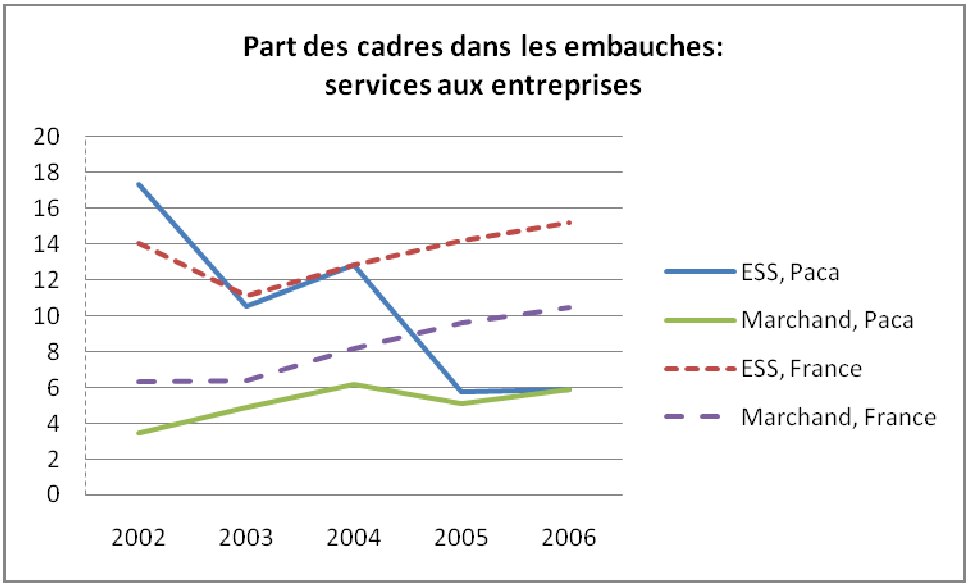
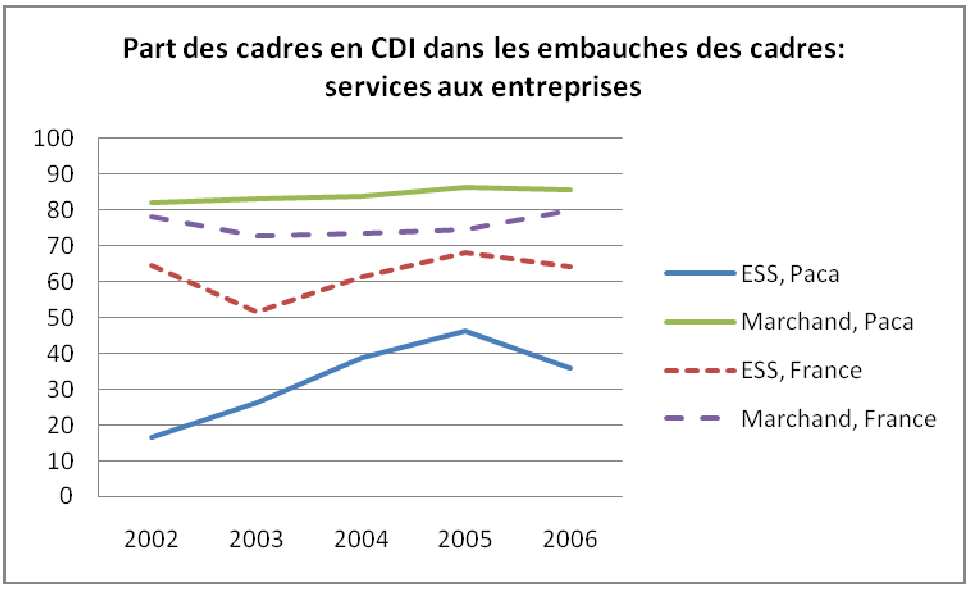


Figure 41 Évolution de la part des cadres en CDI dans les embauches des cadres : secteur « services aux entreprises »



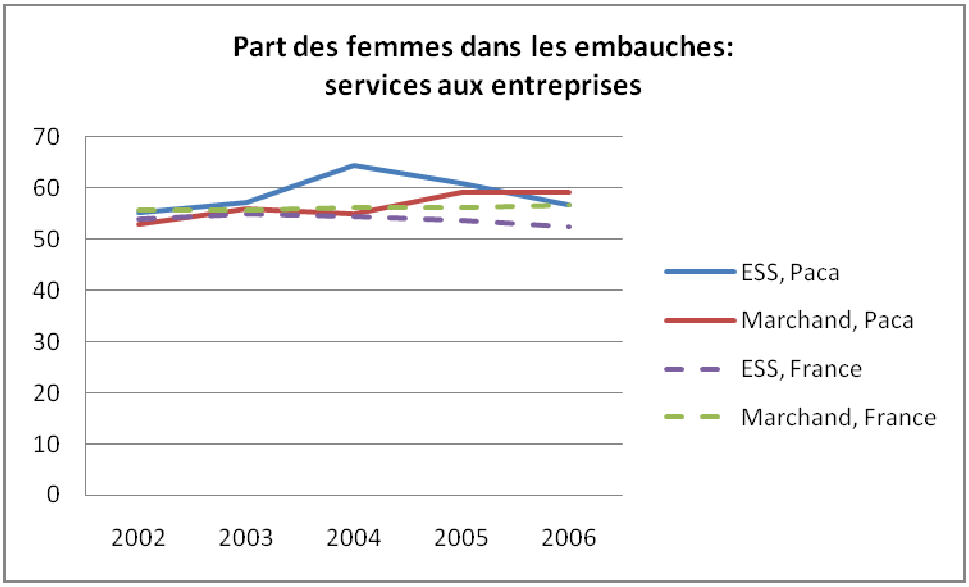
La Figure 41 montre l'évolution de la part des cadres dans les embauches en CDI dans l'ESS et dans le privé hors ESS. Si cet indicateur est resté relativement constant entre 2002 et 2006 pour le privé hors ESS, il a été moins stable dans l'ESS. En 2006 les cadres représentent près de 80% des embauches en CDI dans le secteur privé hors ESS et près de 65% dans l'ESS.

Les chiffres observés pour la région PACA situent cette région en dessous de la moyenne nationale quant à la part des cadres dans les embauches en CDI dans l'ESS. Mais la part des cadres dans les embauches en CDI dans le secteur privé hors ESS est au contraire supérieure à la moyenne nationale durant toute la période étudiée.

3.2.2.4. Les femmes dans les embauches dans le secteur des services aux entreprises

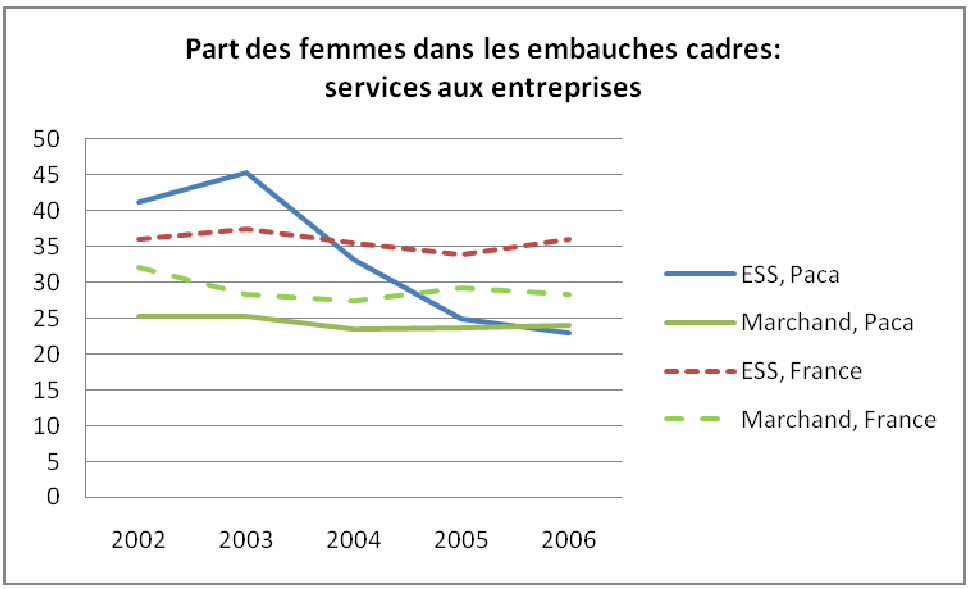
Dans ce secteur d'activité la part des femmes dans les embauches fluctue autour de 50-55% que ce soit pour le secteur privé hors l'ESS ou pour l'ESS (Figure 42).

Figure 42 Évolution de la part des femmes dans les embauches : secteur « services aux entreprises »



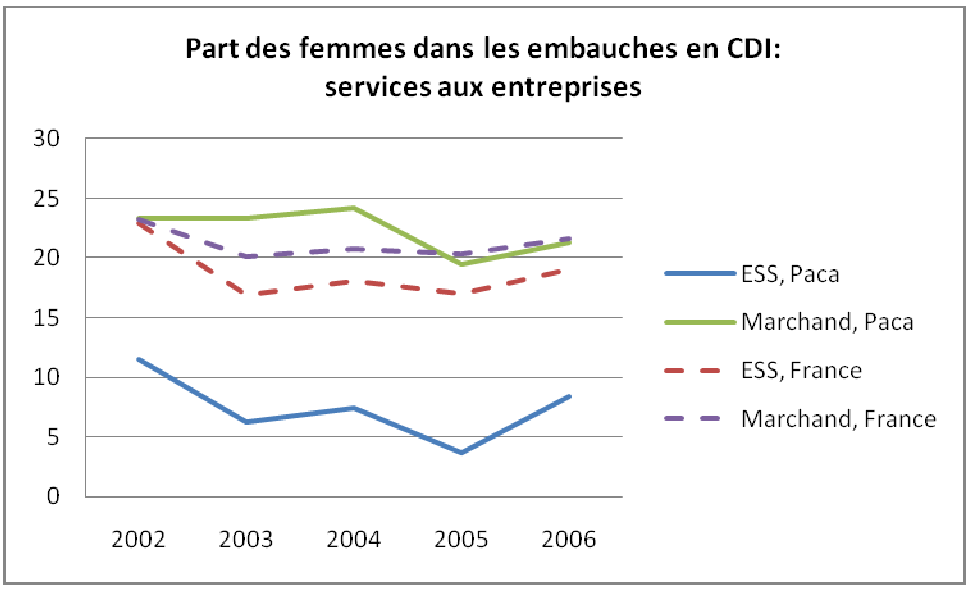
La région PACA semble suivre les mêmes tendances que les moyennes nationales durant toute la période 2002-2006.

Figure 43 Évolution de la part des femmes dans les embauches des cadres : secteur « services aux entreprises »



Si les femmes représentent près de la moitié des personnes embauchées, seulement 30% environ sont embauchées pour des postes de cadres dans le privé hors ESS, et un peu plus de 35% dans l'ESS au niveau national. En région PACA la part des femmes dans les embauches des cadres dans les services aux entreprises dans le privé hors ESS est un peu en dessous de la moyenne nationale (autour de 25%). Quant à l'ESS, cet indicateur a fortement chuté depuis 2003 et il se trouve en 2006 largement en dessous de la moyenne nationale pour l'ESS.

Figure 44 Évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI : secteur «services aux entreprises »



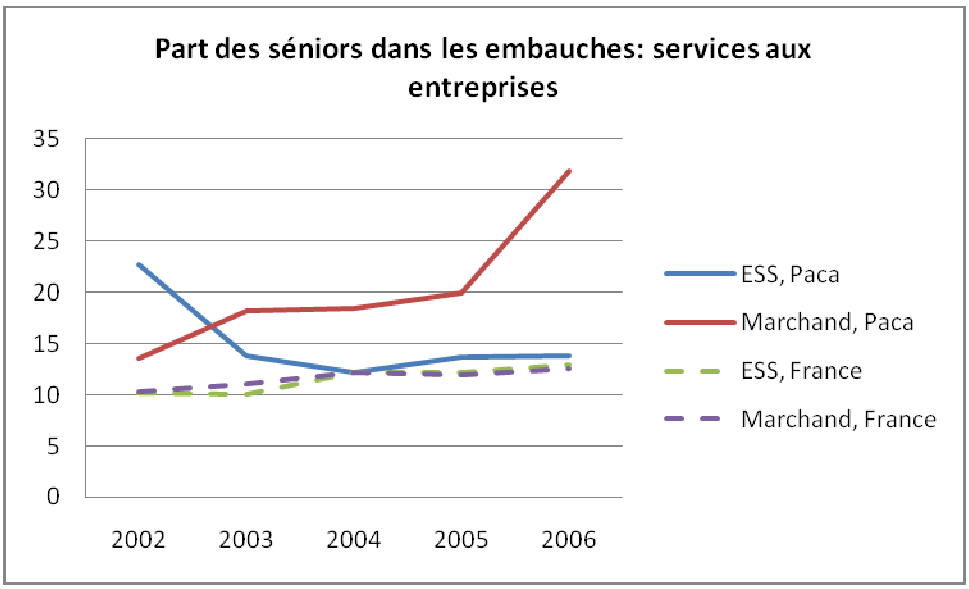
La part des femmes dans les embauches en CDI dans les services aux entreprises (figure 44) n'est qu'autour de 17% dans l'ESS et de 20% dans le privé hors ESS. Cet indicateur pour la région PACA suit la même tendance que la moyenne nationale, mais pour l'ESS il est largement en dessous de cette moyenne. En revanche, le secteur privé hors ESS affiche en PACA les chiffres très proches de ceux de la moyenne nationale.

3.2.2.5. La part des seniors dans les embauches

En moyenne nationale, la part des personnes âgées de plus de 50 ans dans les embauches ne varie pas, pour ce secteur d'activité, selon l'appartenance ou non à l'ESS. La tendance de cet indicateur est à la hausse depuis le début 2004 (Figure 45). Comme dans le cas du secteur des activités financières, cela pourrait s'expliquer par les effets du dispositif d'aide à l'emploi des seniors instauré en début 2004 incitant les employeurs à embaucher les demandeurs d'emploi âgés de plus de 50 ans.

Pour la région PACA, la part des seniors n'a pas cessé de croître entre 2002 et 2006 dans le secteur privé hors ESS, tandis que, dans l'ESS, elle n'a commencé à augmenter qu'à partir de 2004.

Figure 45 Évolution de la part des seniors dans les embauches : services aux entreprises



3.2.2.6. Les causes des départs

Les figures ci-dessous cartographient les causes des départs des établissements de l'ESS pour l'année 2006 selon les régions de France. La couleur bleue représente les démissions, verte- les fins des CDD, le rouge – les licenciements économiques, le jaune – les départs à la retraite et le rose – les autres sorties (licenciement autre qu'économique, fin de période d'essai, fin de CNE ou motif indéterminé).

Figure 46 Cartographie des causes de départ dans les services aux entreprises, ESS, ensemble d'établissements, 2006

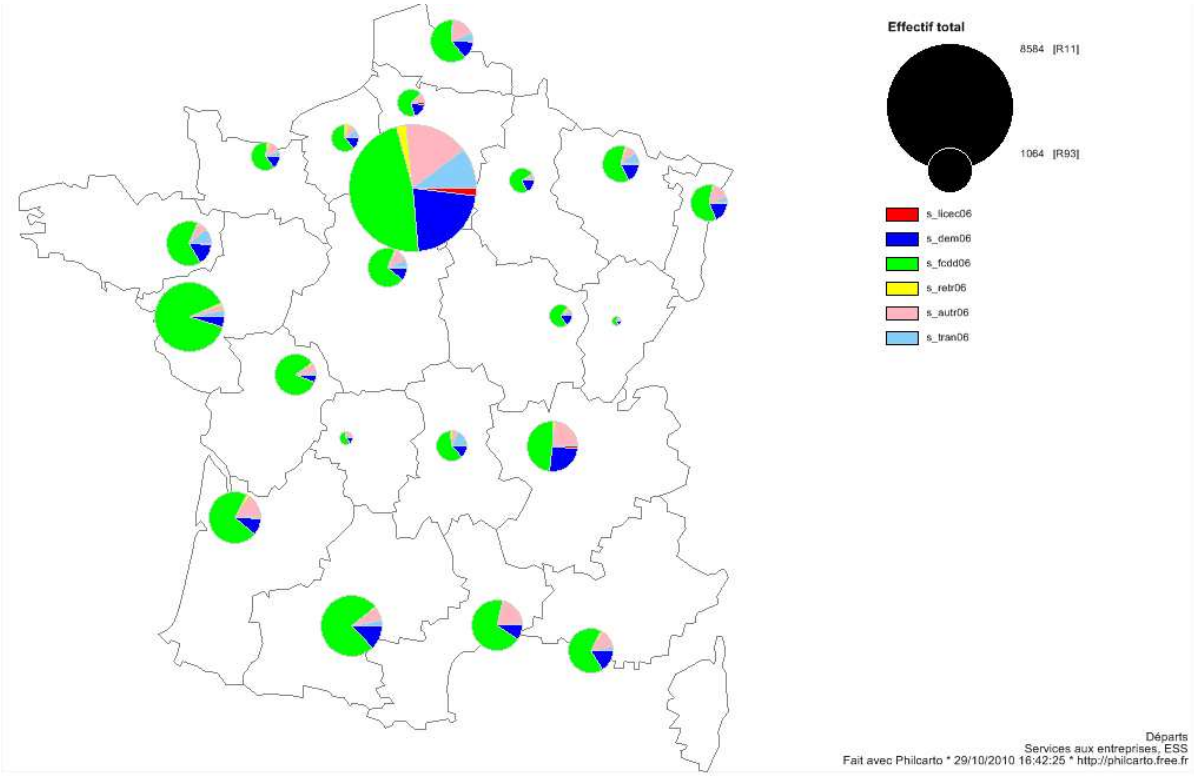
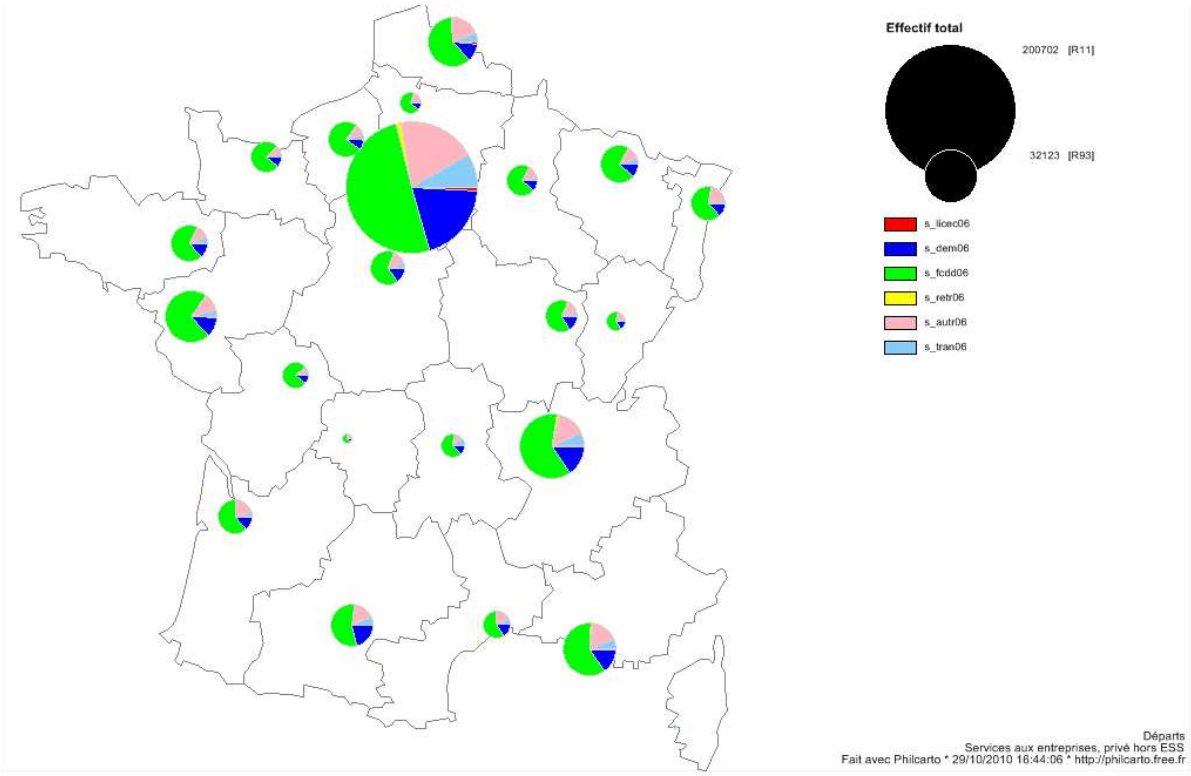


Figure 47 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services aux entreprises, secteur privé hors ESS, ensemble d'établissements, 2006



La part des démissions dans les départs ne semble pas varier selon les secteurs (ESS versus privé hors ESS). Elle varie cependant au sein de l'ESS selon les régions (Figure 46). Par exemple, si la région PACA se situe dans la moyenne, la part des démissions est moins importante dans les régions de Languedoc-Roussillon, du Poitou Charente ou des Pays de la Loire. Les départs à la retraite ne semblent pas représenter une part importante des sorties en 2006, mais ils représentent une part un peu plus importante pour les établissements de plus de 50 salariés (Figures 48 et 49).

Figure 48 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services aux entreprises, ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006

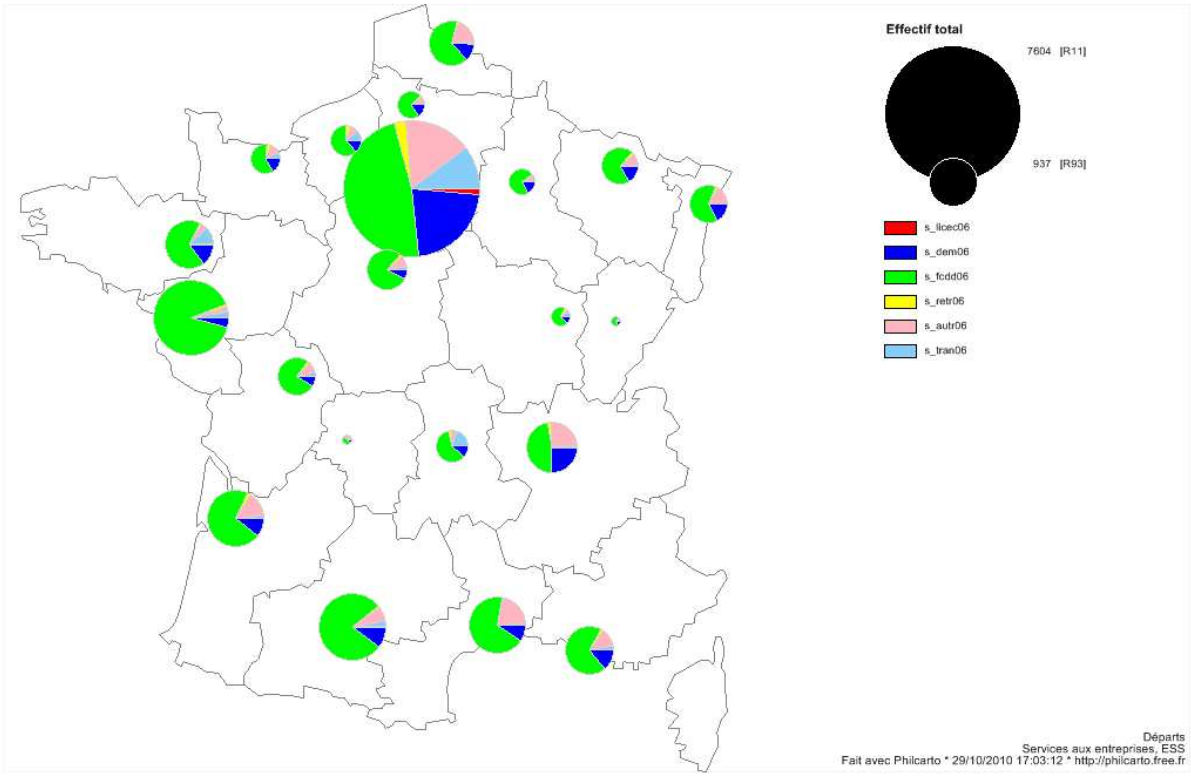


Figure 49 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services aux entreprises, secteur privé hors ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006

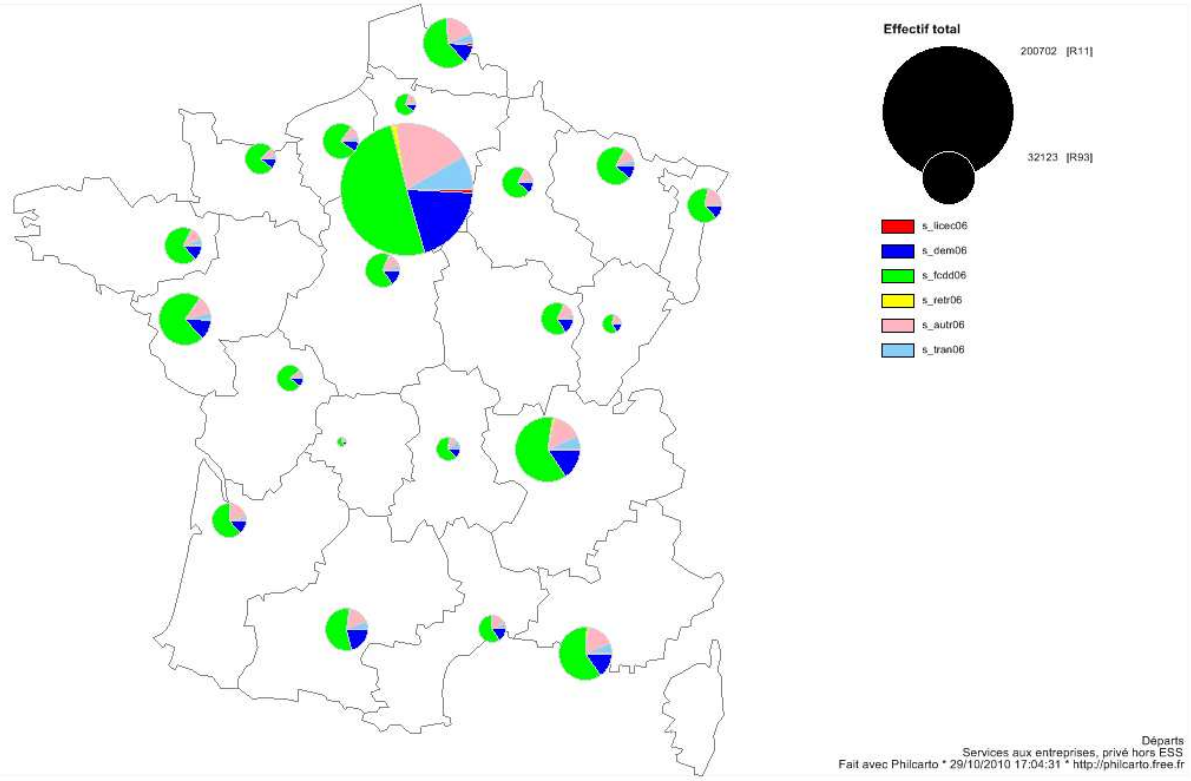
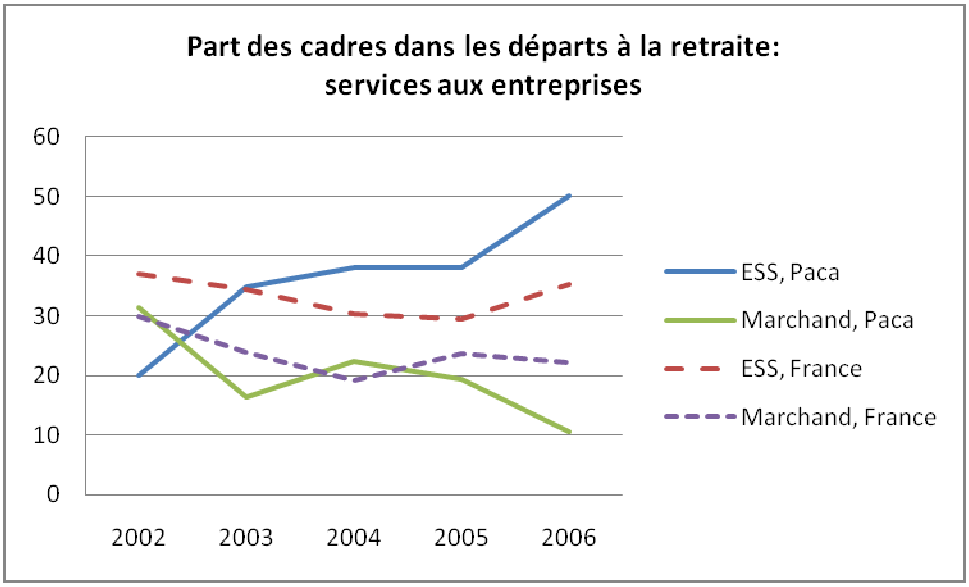


Figure 50 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite : secteur « services aux entreprises »



La part des cadres dans les départs à la retraite entre 2002 et 2006 en France a tendance à augmenter depuis 2004 dans les deux secteurs. Mais cette part est beaucoup plus importante dans l'ESS : en 2006, la part des cadres dans les départs à la retraite était autour de 35%, tandis que dans le secteur privé hors ESS ils représentaient un peu plus de 20%. Au niveau régional, les chiffres suivent la même tendance que la moyenne nationale, mais l'écart entre la part des cadres dans les départs à la retraite dans l'ESS et dans le privé hors ESS est devenu de plus en plus important depuis la fin de l'année 2004.

3.3. Le secteur des services aux particuliers

Le troisième secteur d'activité analysé dans ce travail est le secteur des services aux particuliers. Selon l'INSEE, la part des organisations de l'ESS dans la masse salariale de ce secteur d'activité était en 2006 de 10,2%, ce qui positionne ce secteur d'activité en troisième place après les secteurs d'activités financières et d'éducation, santé et action sociale. Les organisations de l'ESS opérant dans ce secteur sont essentiellement les associations (10% de la masse salariale du secteur), mais les coopératives y sont également présentes (0,2%) (Gaudron, 2009). Ce secteur d'activité regroupe les services d'hôtellerie et restauration, les activités récréatives, culturelles et sportives, ainsi que les services personnels et domestiques. En revanche, il faut distinguer les services aux particuliers des services à la personne. Ces derniers ne rentrent pas dans le champ des services aux particuliers. Ils sont comptabilisées dans ce travail (et dans la nomenclature de l'INSEE) au sein du secteur « Éducation, santé, action sociale ».

3.3.1. Les dynamiques de l'emploi dans les services aux particuliers

Les figures 51 et 52 retracent les dynamiques de l'emploi dans le secteur des services aux particuliers entre 2002 et 2006.

Figure 51 Dynamiques de l'emploi dans l'ESS : services aux particuliers

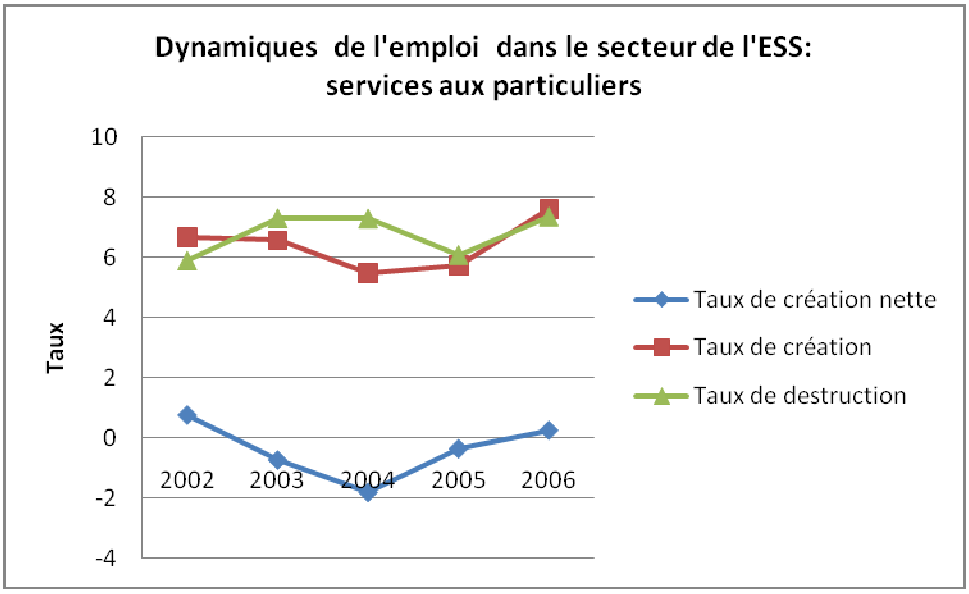
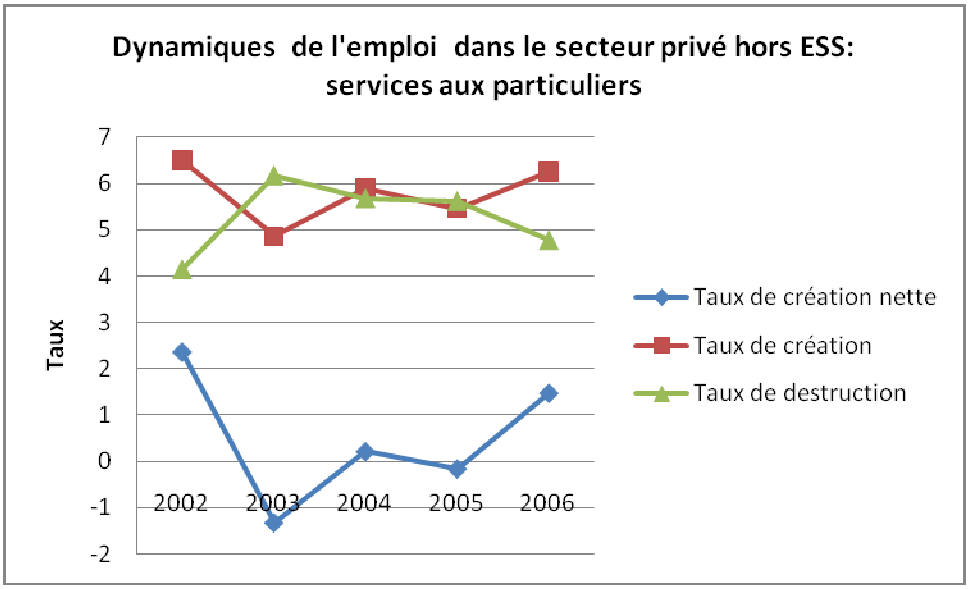
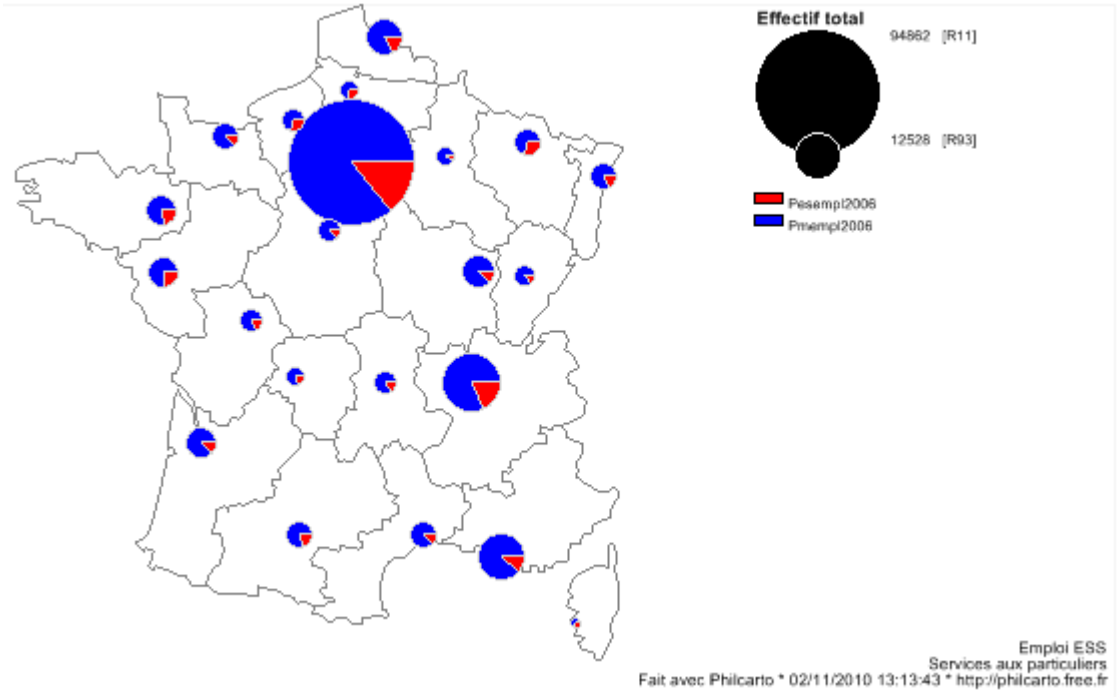


Figure 52 Dynamiques de l'emploi dans le secteur privé hors ESS : services aux particuliers



Ici on peut constater que les taux de destruction d'emplois ne suivent pas la même tendance que celle que nous avons observée pour tous les autres secteurs d'activité étudiés : dans l'ESS ces taux ont été supérieurs à ceux calculés pour le secteur privé hors ESS. Dans ce sens, les services aux particuliers représentent une exception par rapport au reste des secteurs d'activité étudiés. Les taux de création d'emplois y ont été parfois plus élevés que dans le privé hors ESS, mais pas suffisamment pour pouvoir obtenir une croissance plus forte que dans le privé hors ESS pour la plupart des années étudiées. Ainsi, depuis 2005 on observe une légère croissance positive dans les deux secteurs, mais elle était plus forte dans le privé hors ESS.

Figure 53 Répartition de l'emploi par secteur ESS et privé hors ESS : services aux particuliers, 2006



La Figure 53 présente la répartition de l'emploi selon les secteurs ESS versus privé hors ESS dans les régions de France. Comme l'indique la légende, l'étude des dynamiques de l'emploi pour l'année 2006 englobe plus de 12 500 emplois en PACA et près de 95 000 en Ile-de-France. La couleur rouge indique la part approximative des emplois relevant de l'ESS dans ce secteur d'activité. Comme on peut le constater, cette part ne varie pas sensiblement selon les régions, mais les régions de Lorraine, des Pays de la Loire ou encore de Haute Normandie apparaissent comme les régions où l'emploi de l'ESS pèse le plus dans ce secteur.

Comme le montrent les figures 54 à 56, les taux de création et de destruction d'emplois ont été en 2006 hétérogènes selon les régions. En région PACA les taux de destruction d'emplois ont été particulièrement forts dans ce secteur d'activité, ce qui s'est traduit par une croissance négative pour la fin 2006. Mais cela a été également le cas de bien d'autres régions de la France métropolitaine étudiées ici, telles que la région Rhône-Alpes, l'Aquitaine, le Poitou Charente, l'Ile-de-France, la Picardie, la Champagne-Ardenne, ou encore la Bourgogne et l'Alsace.

Figure 54 Cartographie des taux de création d'emplois dans l'ESS en 2006 : services aux particuliers

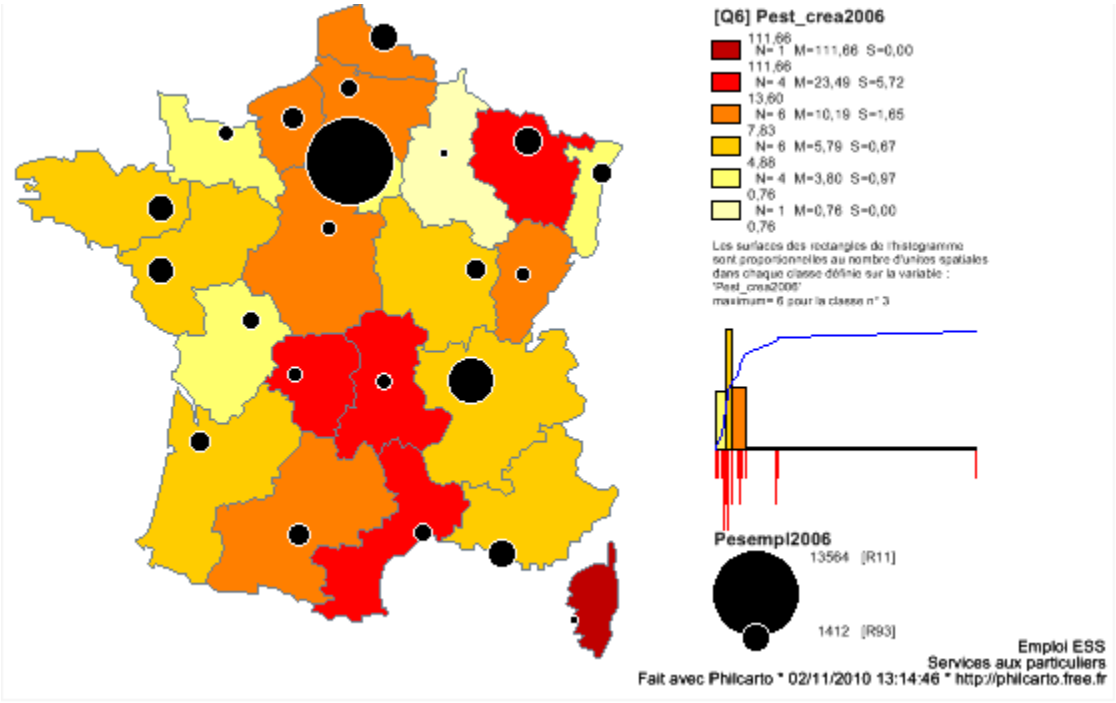


Figure 55 Cartographie des taux de destruction d'emplois dans l'ESS en 2006 : services aux particuliers

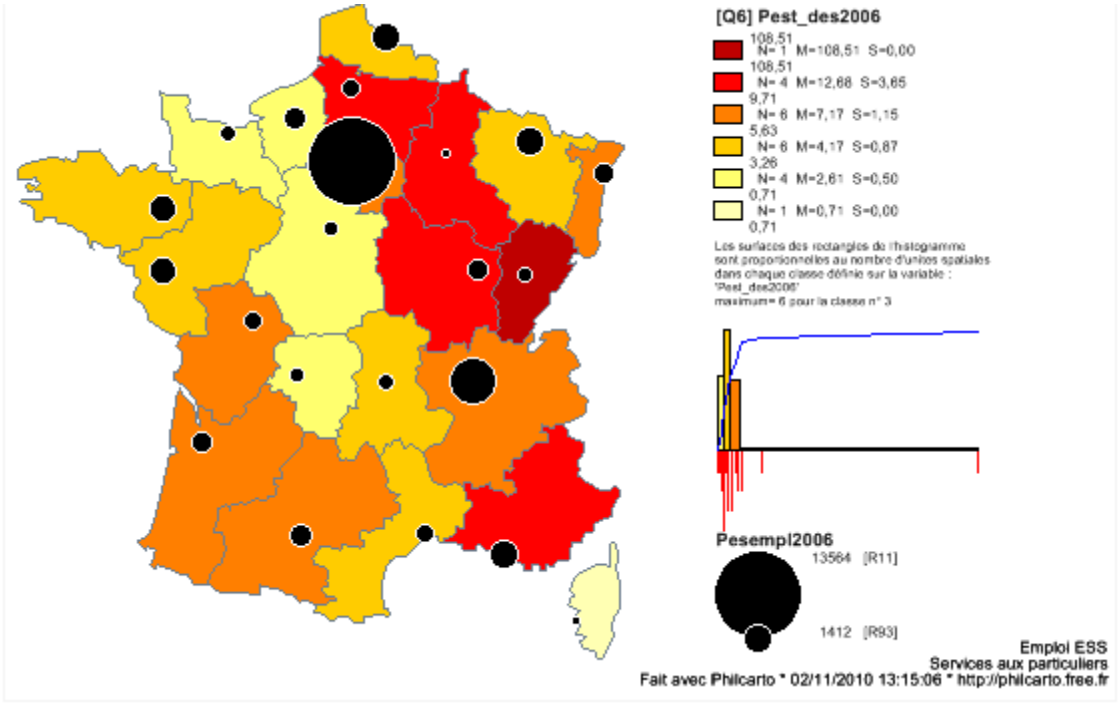
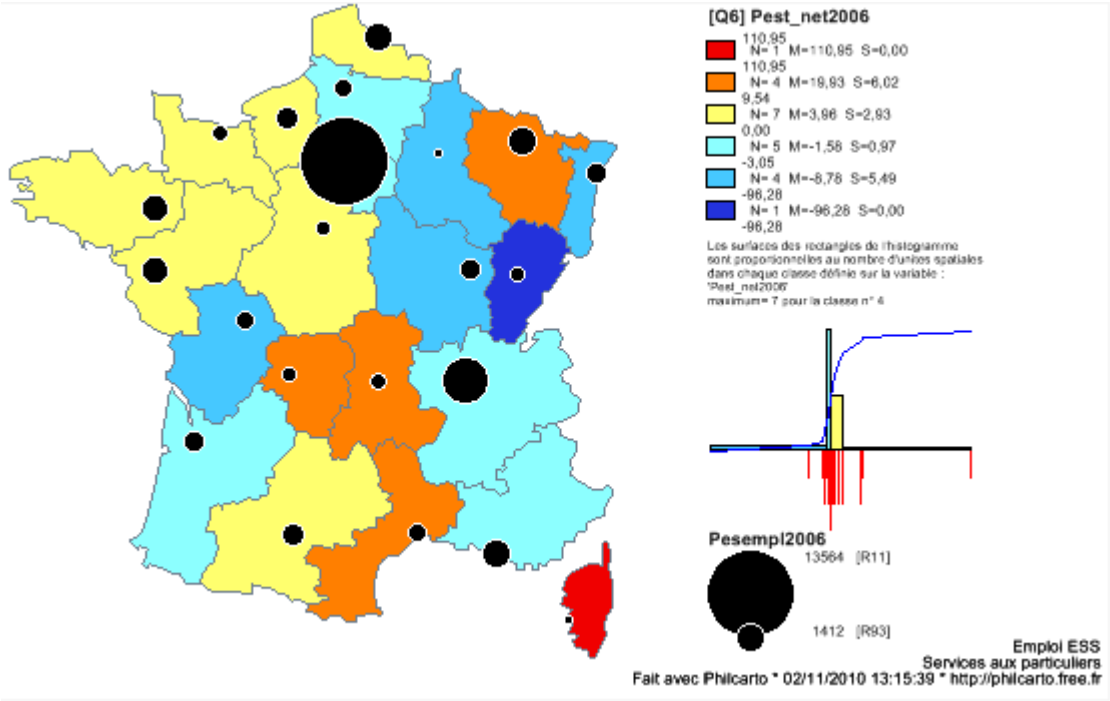


Figure 56 Cartographie des taux de croissance nette de l'emploi dans l'ESS en 2006 : services aux particuliers



3.3.2. Les indicateurs de qualité de l'emploi dans les services aux particuliers

3.3.2.1. Les types de contrat d'embauche dans les services aux particuliers

Les figures 57 à 60 présentent la cartographie des types de contrats d'embauche en 2006 selon les régions de la France métropolitaine.

Figure 57 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux particuliers, ESS, pour l'ensemble des établissements en 2006

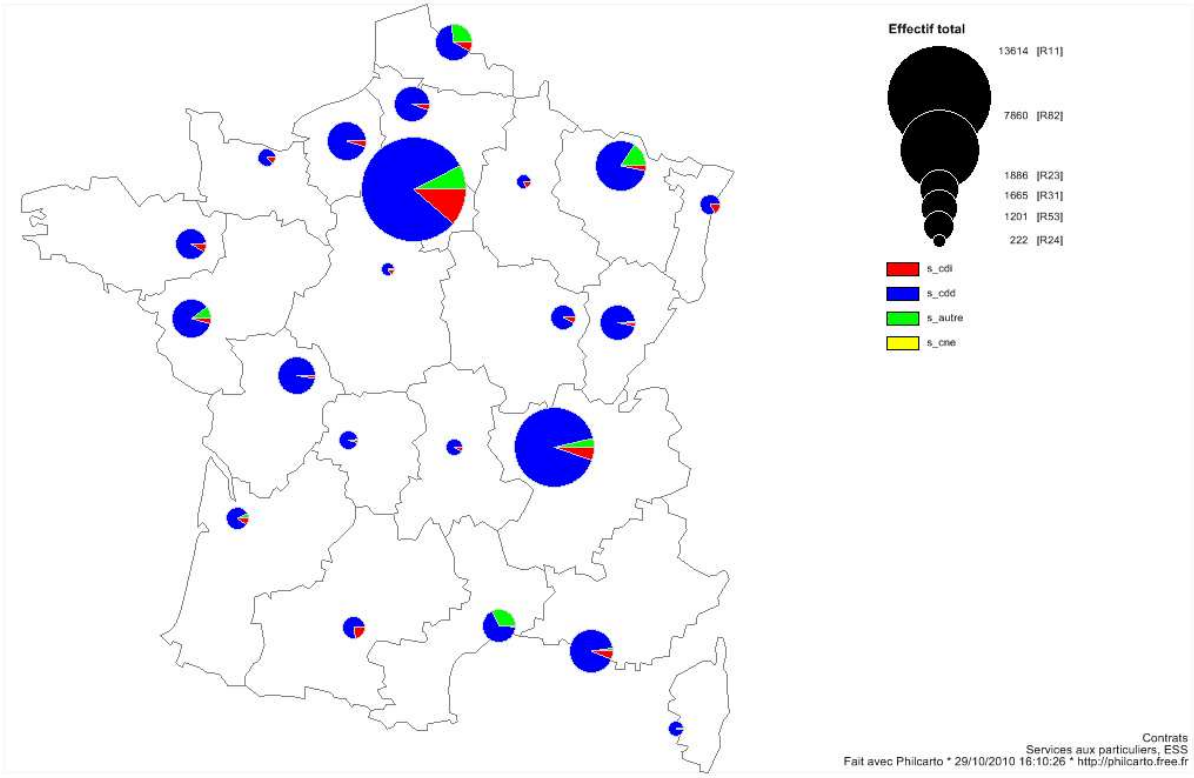


Figure 58 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux particuliers, secteur privé hors ESS, pour l'ensemble des établissements en 2006

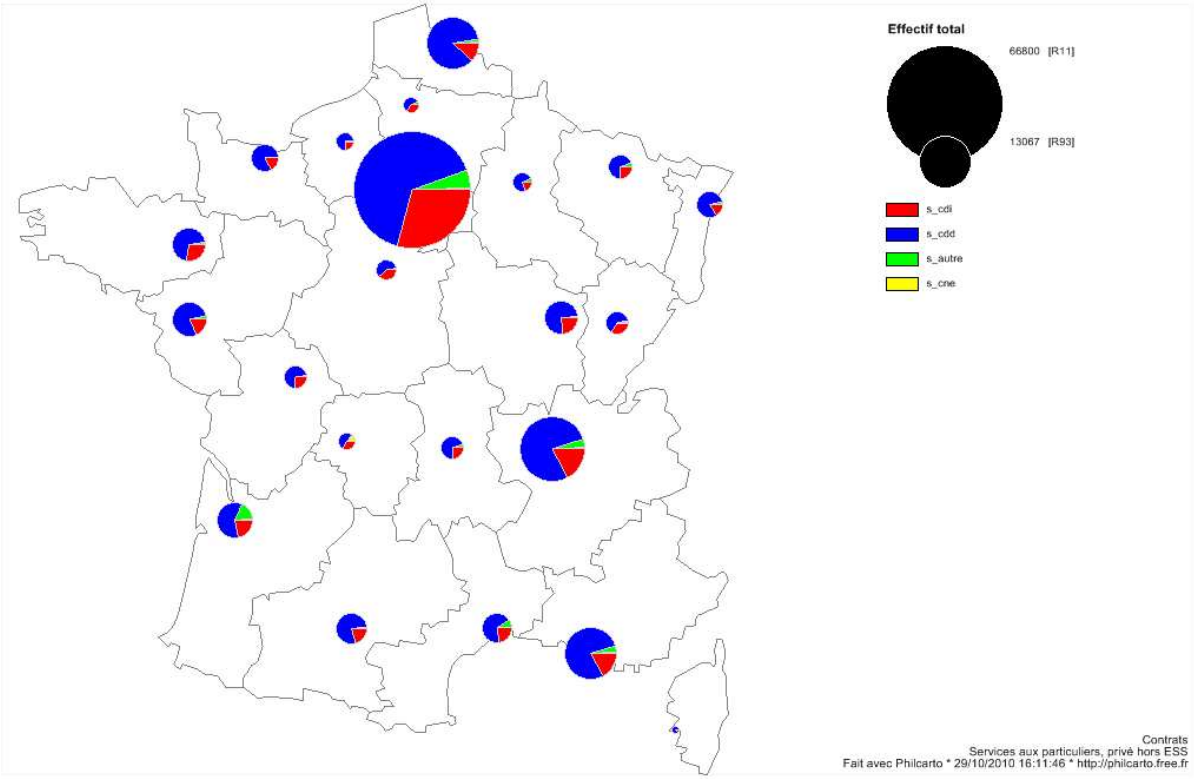


Figure 59 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux particuliers, ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006

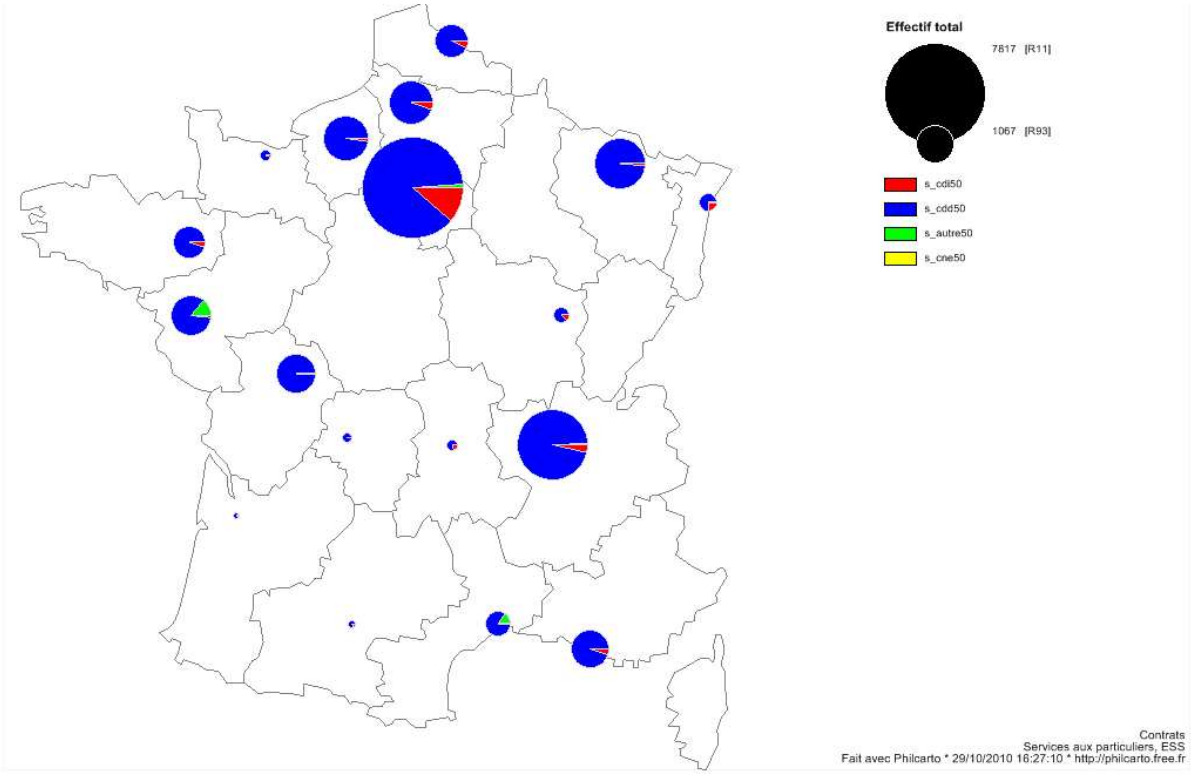
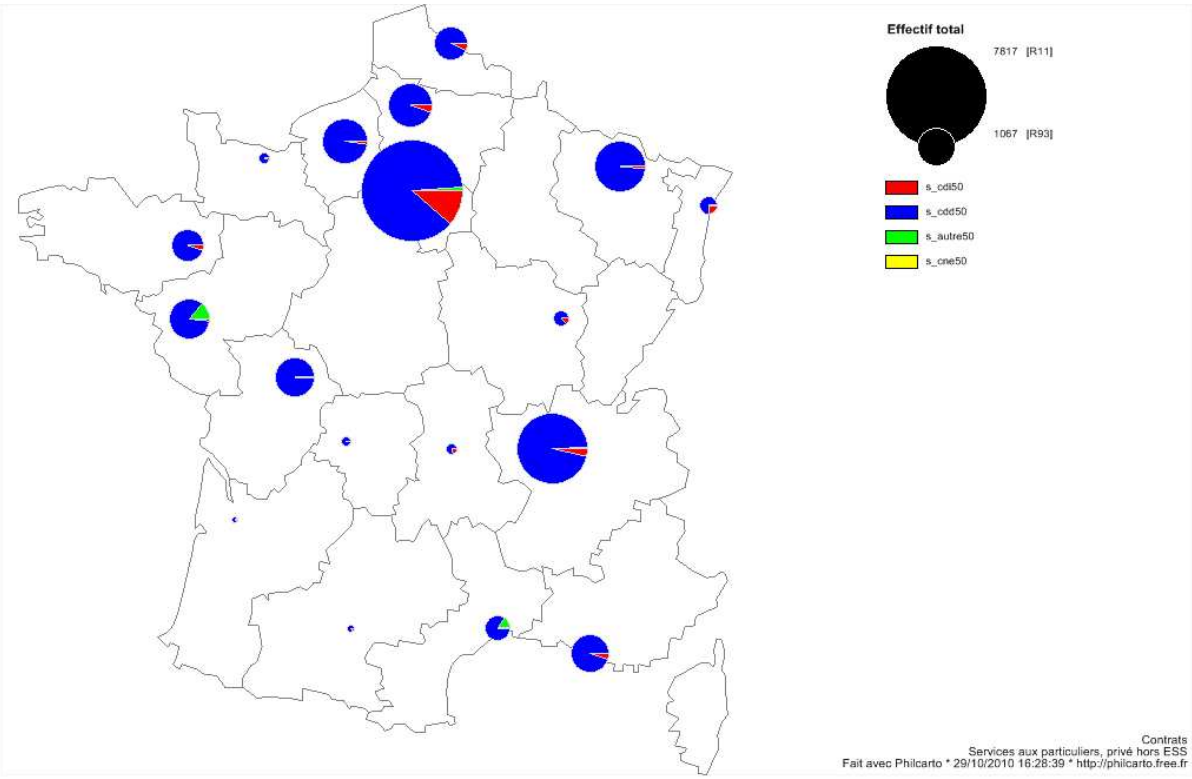


Figure 60 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux particuliers, secteur privé hors ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006

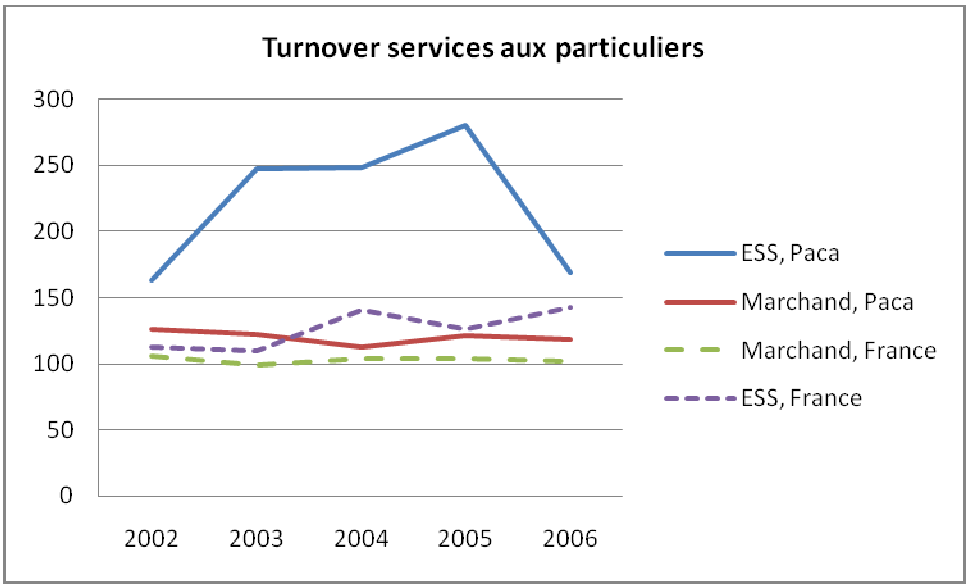


Ces cartes permettent de constater une certaines hétérogénéité des types de contrat en 2006, en fonction des régions, mais elles mettent aussi en lumière le fait que, globalement, dans les établissements relevant de l'ESS, la part des CDI dans les embauches 2006 a été moins importante que dans le secteur privé hors ESS. La région PACA n'échappe pas à cette tendance générale et la part des CDI dans l'ESS pour l'ensemble des établissements du secteur y est relativement faible. En effet, moins de 10% des embauches ont eu lieu sous la forme de CDI. Lorsque l'on regarde la part des CDI dans les établissements à partir de 50 salariés, elle apparaît encore plus faible que pour l'ensemble des établissements (Figure 59).

3.3.2.2.Le taux de turnover dans les services aux particuliers

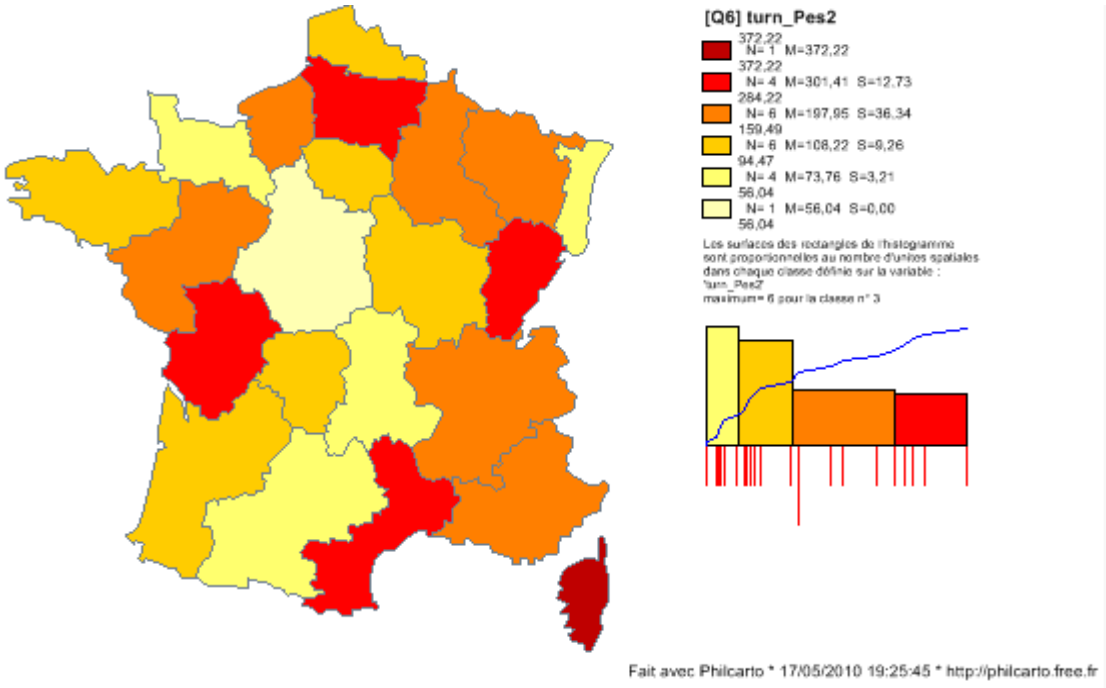
Le secteur des services aux particuliers se distingue traditionnellement par des taux de turnover très élevés. Au niveau national, il fluctue entre 2002 et 2006 autour de 100% dans le secteur privé hors ESS. Il est encore plus élevé dans l'ESS avec une tendance à la hausse entre 2002 et 2006 (des alentours de 120 % aux 150%). Quant à la région PACA, les taux de turnover ici sont proches du niveau national pour le secteur privé hors ESS, mais apparaissent comme étant supérieurs à la moyenne nationale pour l'ESS (à l'exception des années 2002 et 2006).

Figure 61 Évolution du taux de turnover dans le secteur « services aux particuliers »



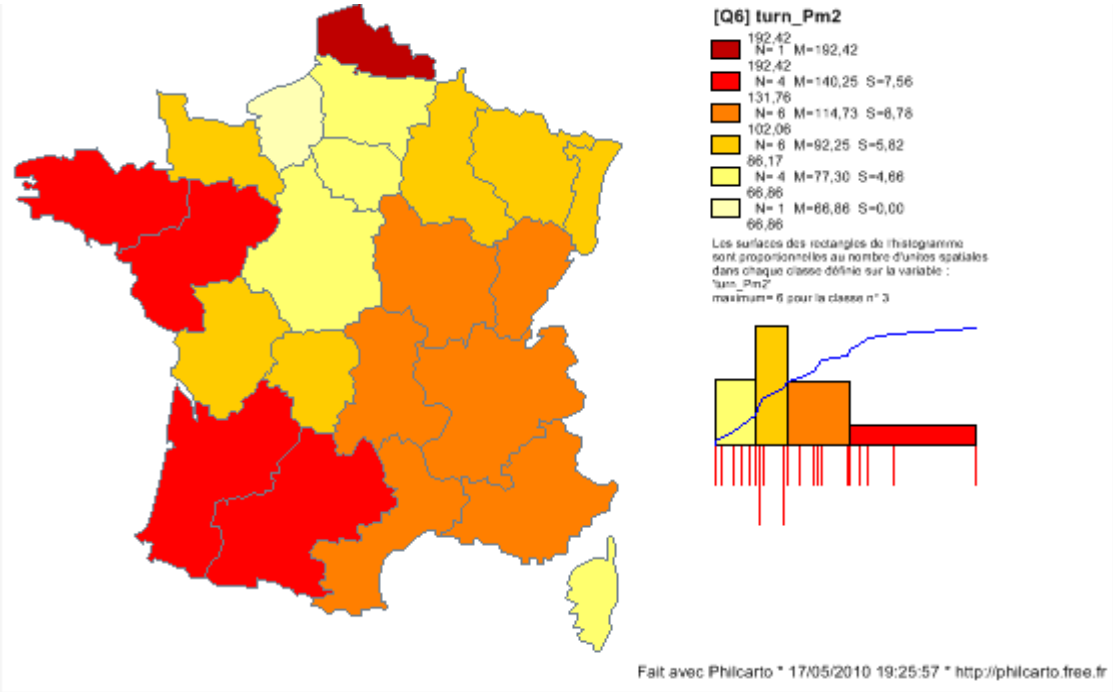
Les Figures 62 et 63 permettent de comparer les taux de turnover dans les services aux particuliers dans l'ESS et dans le privé hors ESS selon les régions.

Figure 62 Cartographie du turnover dans les services aux particuliers, ESS, en 2006



La région PACA se situe parmi les régions où le taux de turnover dans les services aux particuliers relevant de l'ESS est relativement élevé, avec notamment les régions Rhône-Alpes, Pays de la Loire, etc. (Figure 62). Cette tendance est également observée dans le secteur privé hors ESS. Il peut y avoir des explications structurelles (travail saisonnier par exemple), puisque l'on remarque que ces taux sont généralement plus élevés dans les régions côtières ou montagnardes.

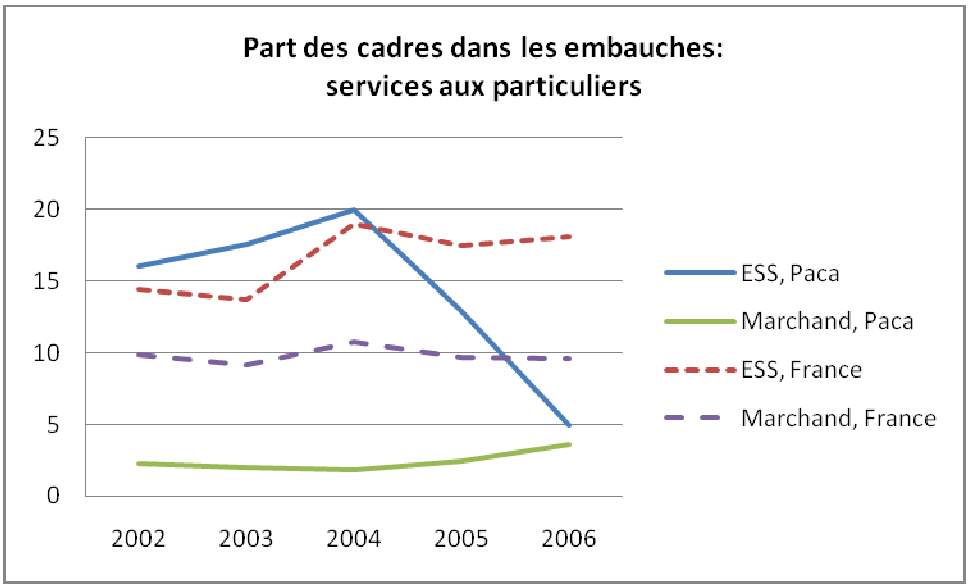
Figure 63 Cartographie du turnover dans les services aux particuliers, secteur privé hors ESS, en 2006



3.3.2.3. Les cadres dans les embauches

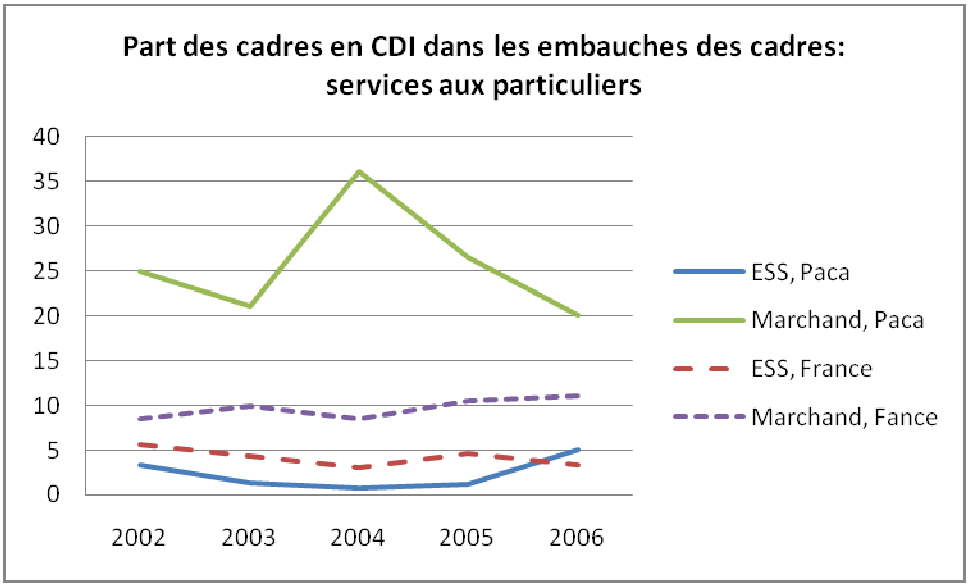
Ce secteur d'activité semble être caractérisé par une part assez faible de cadres dans les embauches.

Figure 64 Évolution de la part des cadres dans les embauches : secteur « services aux particuliers »



Comme le montre la Figure 65, au niveau national, la part des cadres dans les embauches de l'ESS a été, depuis 2002, supérieure par rapport au secteur privé hors ESS (entre 15 et 18% contre 10 % environ). Au niveau de la région PACA, la tendance de l'ESS à embaucher une part de cadres plus importante tient également. Cependant, la part des cadres dans les embauches semble chuter depuis l'année 2004, tandis que, dans le secteur privé hors ESS, cette part était plus faible mais stable durant la période 2002-2006.

Figure 65 Évolution de la part des cadres en CDI dans les embauches des cadres : secteur « services aux particuliers »



La part des cadres en CDI dans les embauches des cadres est également très faible, mais supérieure dans le secteur privé hors ESS (autour de 10% contre 5% environ dans l'ESS). En région PACA, la tendance générale est la même, mais le pourcentage des cadres en CDI dans le privé hors ESS est bien au dessus de la moyenne nationale. Le faible pourcentage des cadres en CDI dans les embauches des cadres s'explique en grande partie par la faible présence des CDI dans ce secteur d'activité.

3.3.2.4. Les femmes dans les embauches

La part des femmes dans les embauches dans les services aux particuliers et son évolution entre 2002-2006 est illustrée par la figure 67. Elle montre que les femmes représentent près de 50% des embauches, et ce de manière stable depuis 2002. Nous n'observons pas de différences significatives ni selon le secteur (ESS ou privé hors ESS), ni pour la région PACA par rapport à la moyenne française. Au niveau national, un léger écart semble cependant se creuser entre le secteur privé hors ESS et l'ESS (respectivement 50% des femmes dans les embauches contre 45%), mais cette tendance est à suivre pour être confirmée.

Figure 66 Évolution de la part des femmes dans les embauches : services aux particuliers

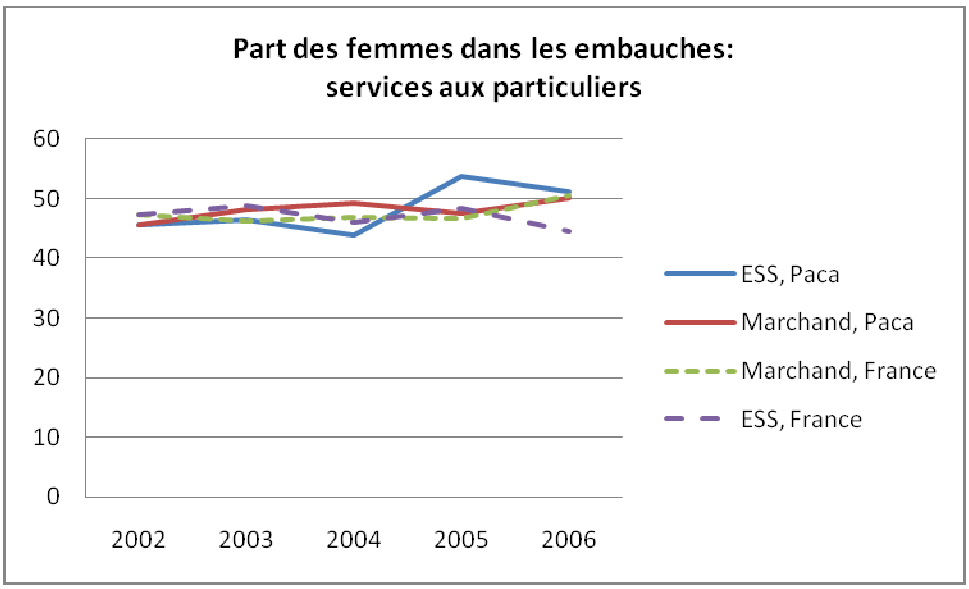
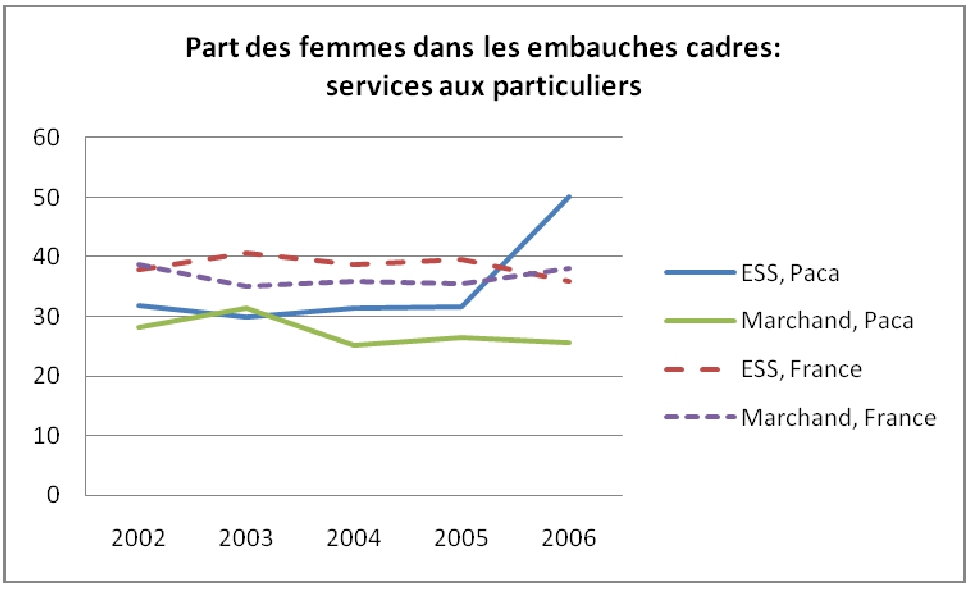
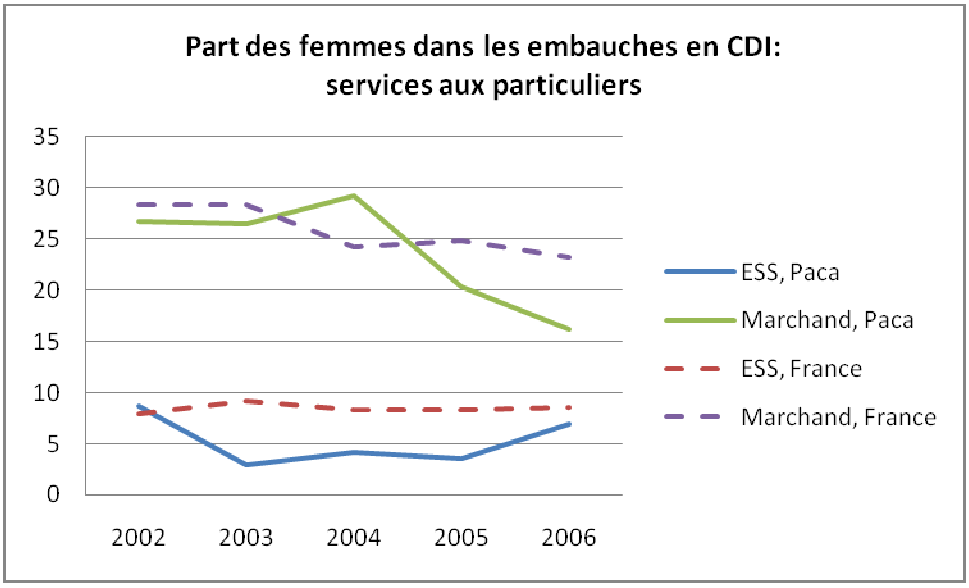


Figure 67 Évolution de la part des femmes dans les embauches des cadres : services aux particuliers



Comme dans le cas des secteurs d'activité déjà étudiés plus haut (mais peut-être dans une moindre mesure), les femmes sont sous-représentées dans les embauches des cadres puisque leur part dans ces embauches varie autour de 40% pour l'ESS et autour de 35% pour le secteur privé hors ESS. La région PACA suit la même tendance : les femmes sont moins sous-représentées dans les embauches des cadres dans l'ESS par rapport au secteur privé hors ESS. De plus, en 2006, leur part a atteint 50% dans les embauches, ce qui pourrait éventuellement renverser cette tendance dans les années qui suivent.

Figure 68 Évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI : services aux particuliers

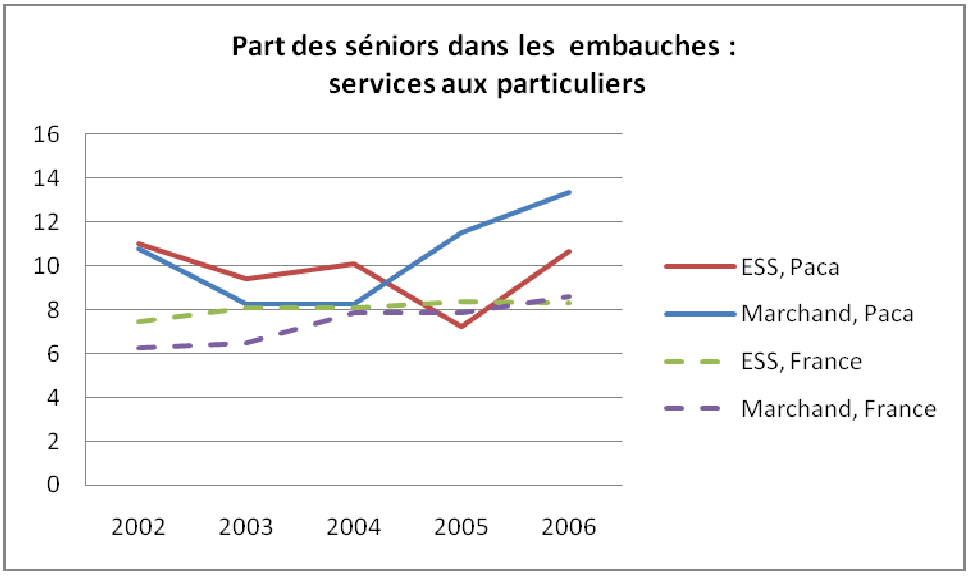


Les tendances d'évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI dans les services aux particuliers sont présentées dans la Figure 69. La région PACA suit une tendance observée également au niveau national : la part des femmes en CDI est largement inférieure dans l'ESS par rapport au secteur privé hors ESS (soit près de 10% contre 25-28% environ). Tandis que cette part est en chute depuis 2004 dans le secteur privé hors ESS en région PACA, la tendance pour cet indicateur est legèrement à la hausse pour l'ESS.

3.3.2.5. La part des seniors dans les embauches dans les services aux particuliers

La part des personnes âgées de plus de 50 ans dans les embauches est, en moyenne nationale, quasi-identique pour les secteurs de l'ESS et privé hors ESS depuis fin 2004-début 2005. Le « retard » du secteur privé hors ESS par rapport à l'ESS a été rattrapé en fin 2004, peut-être en lien avec le dispositif d'aide dégressive à l'emploi des seniors apparu instaurée depuis le début 2004. En ce sens la région PACA suivait la tendance générale jusqu'à la fin 2004, mais à partir de cette année cette tendance s'est renversée et la part des seniors dans les embauches y est devenue plus importante dans le secteur privé hors ESS.

Figure 69 Évolution de la part des seniors dans les embauches : services aux particuliers



3.3.2.6. Les causes des départs dans les services aux particuliers

Les Figures 70 à 73 cartographient les causes de départ dans les services aux particuliers dans les régions de la France métropolitaine pour les secteurs de l'ESS et privé hors ESS.

Figure 70 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services aux particuliers, ESS, ensemble des établissements, 2006

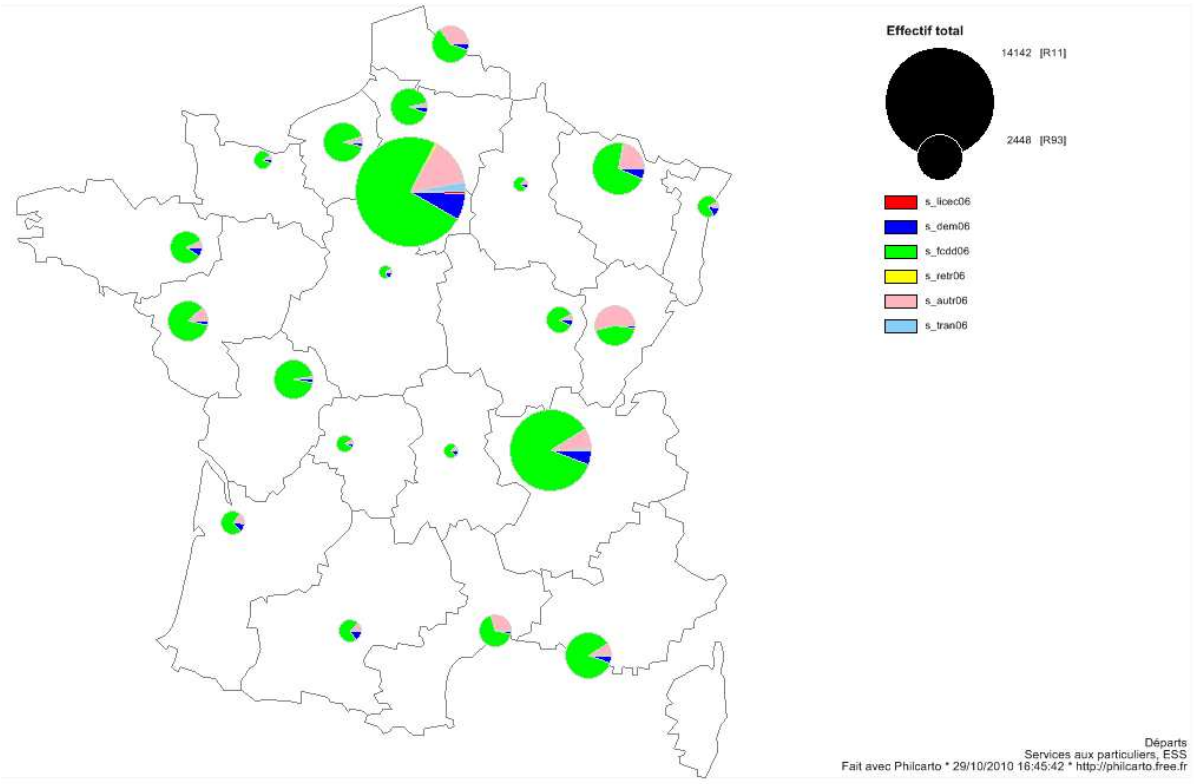
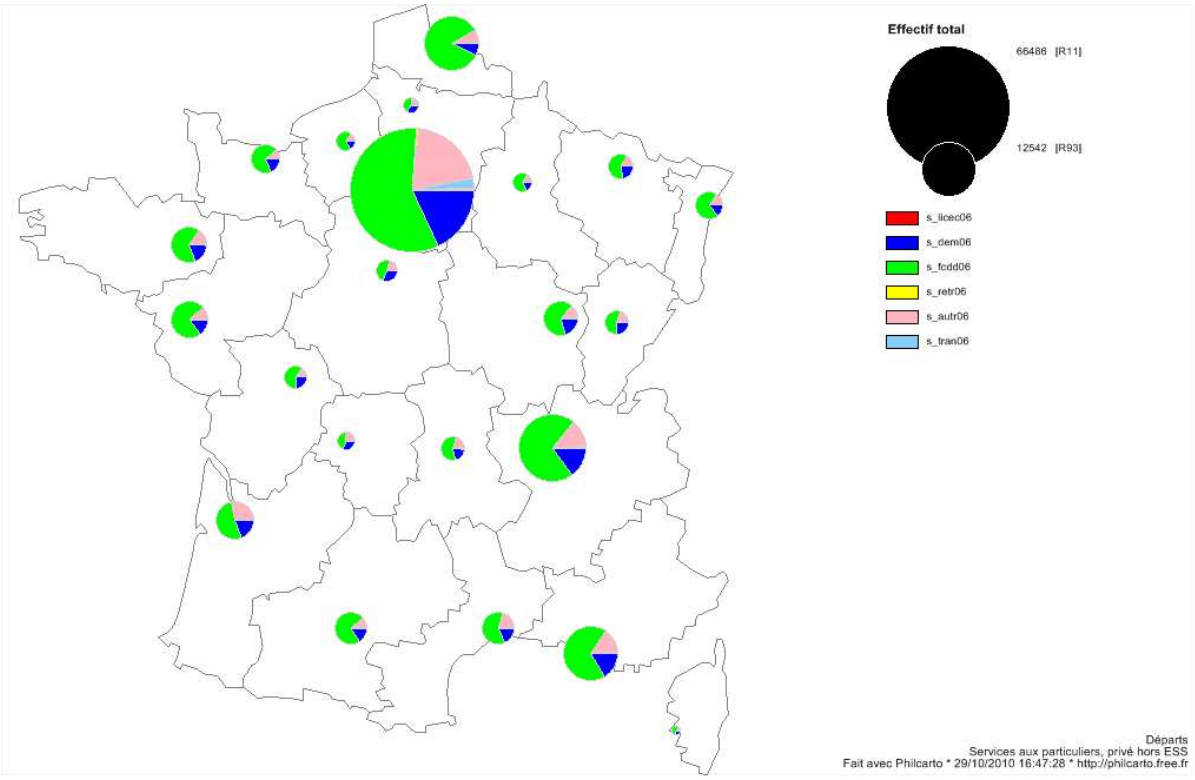


Figure 71 Cartographie des causes de départ dans le secteur de services aux particuliers, secteur privé hors ESS, ensemble des établissements, 2006



Les Figures 70 et 71 donnent un aperçu des causes de départ des salariés dans les services aux particuliers pour l'ESS et le secteur privé hors ESS en 2006. Pour la plupart des régions, la part des démissions dans les départs (indiquée par la couleur bleue) est relativement plus importante dans le privé hors ESS. Dans une certaine mesure, une démission peut témoigner d'une insatisfaction au travail, mais à condition que d'autres possibilités s'ouvrent à l'individu. La couleur verte indique la part des départs pour cause de fin de CDD, tandis que la couleur rose représente la part d'autres causes de départ, telles que la fin d'une période d'essai, d'un CNE un licenciement autre qu'économique ou un départ pour cause indéterminée. Les licenciements économiques (couleur rouge) sont quasi-absents ici. En région PACA dans l'ESS, pour près de 2500 départs, plus de 80% étaient dus aux fins de CDD et les démissions représentaient moins de 10%. Pour le secteur privé hors ESS (pour plus de 12 500 départs en 2006), les départs en raison de fin de CDD représentaient plus de 70%, tandis que la part de démission était de près de 12%.

Pour les établissements de plus de 50 salariés (Figures 72 et 73), la répartition des causes de départ reste proche de celle observée pour l'ensemble des établissements.

Figure 72 Cartographie des causes de départ dans les services aux particuliers, ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006

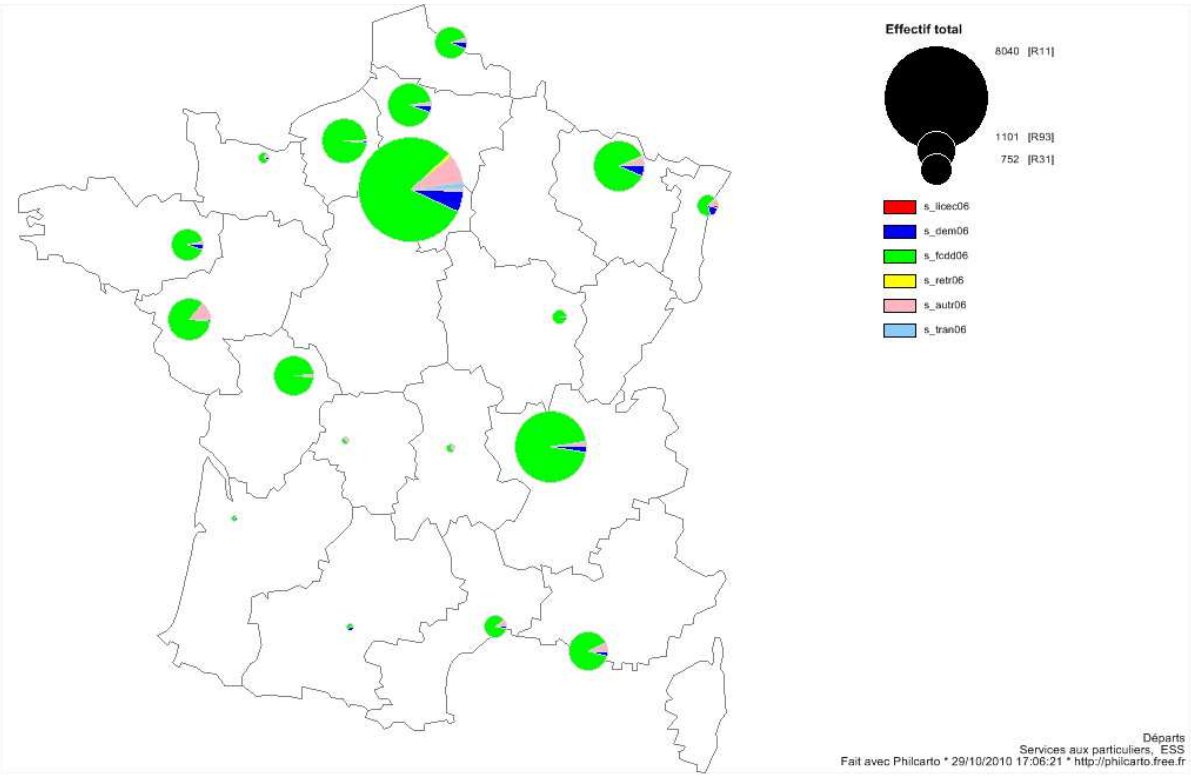
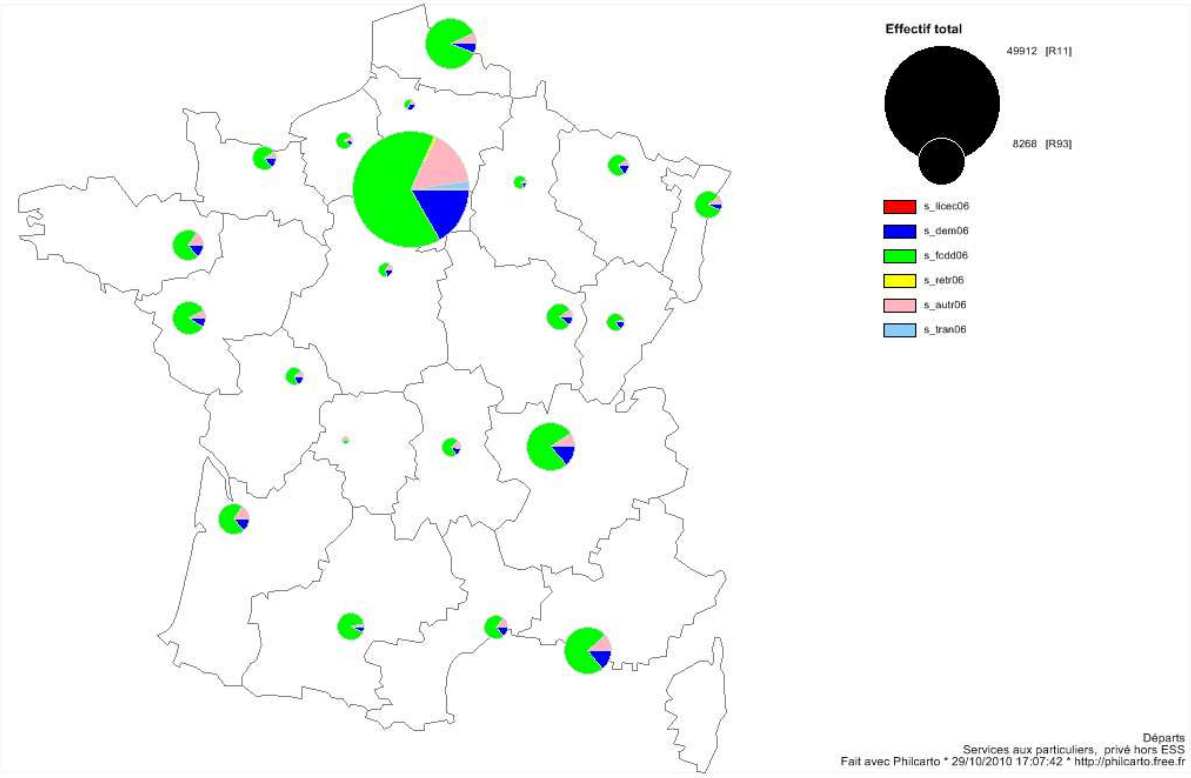


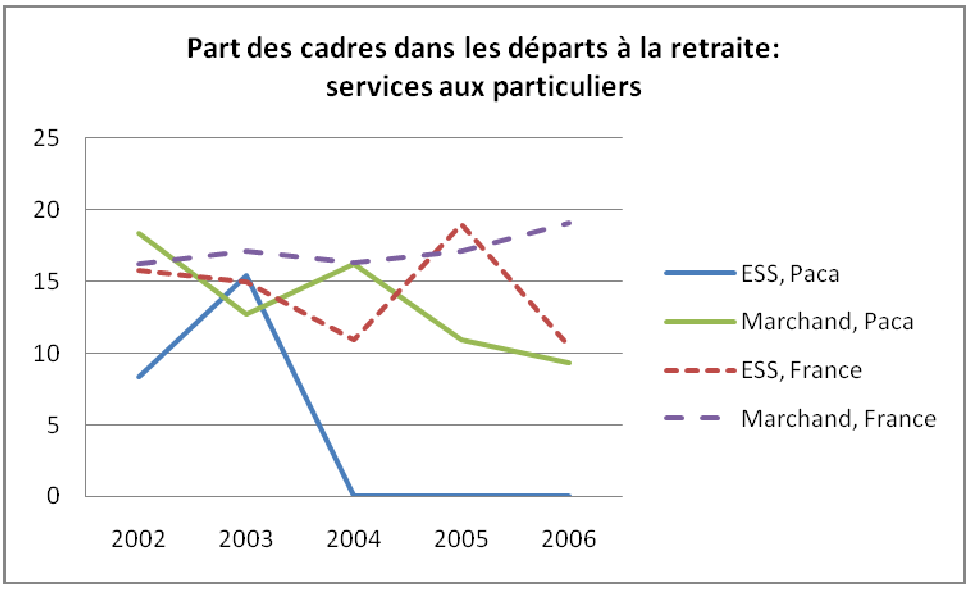
Figure 73 Cartographie des causes de départ dans le secteur de services aux particuliers, secteur privé hors ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006



Notons enfin que les départs à la retraite sont très peu présents pour ce secteur d'activité pour 2006.

Mais lorsque l'on regarde la part des cadres dans les départs à la retraite qui ont pu être enregistrés pour ce secteur d'activité entre 2002 et 2006, elle fluctue entre 11 et 19% pour l'ESS (selon les années) et entre 16 et 19% pour le privé hors ESS au niveau national. En région PACA, la tendance de ces fluctuations est proche de celles du niveau national pour le secteur privé hors ESS, mais pour les services aux particuliers relevant de l'ESS ces chiffres semblent être proches de zéro. Cela ne veut pas forcément dire qu'il n'y a pas eu de départs à la retraite entre 2004 et 2006 ou qu'aucun cadre n'est parti à la retraite mais, visiblement, leur nombre n'a pas été très important, ou encore les départs à la retraite ont majoritairement eu lieu dans les établissements de moins de 50 salariés. Or, ces établissements ont été interrogés dans le cadre de l'enquête EMMO où un établissement sur cinq seulement entre 10 et 49 salariés est interrogé.

Figure 74 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite



3.4. Le secteur « Santé, éducation, action sociale »

Le secteur de la santé, l'éducation et de l'action sociale fait partie des secteurs où les organisations de l'ESS, et notamment les associations, sont les plus présentes. L'ESS y représente près d'un quart de la masse salariale du secteur, avec principalement les associations et, de manière marginale, les mutuelles (respectivement 23 et 0,7% de la masse salariale) (Gaudron, 2009). En région PACA (selon les données Clap 2007, traitement de l'Observatoire régional ESS PACA), l'ESS représente près de 62% de l'emploi du secteur social, près de 17% dans l'éducation et près de 12% dans le secteur de la santé. Selon l'INSEE, 45% des emplois sont ici issus du secteur associatif. L'action sociale se compose en plusieurs types d'activités : aide à domicile (7,4% des emplois associatifs), aide par le travail (7,7%), accueil des personnes handicapées (9%), accueil des personnes âgées (4%), crèches et garderies (1,7%) et autres actions sociales (15%) (Gaudron, 2009). Pour éviter toute confusion avec le secteur des services aux particuliers, rappelons que les services à la personne (et notamment l'aide à domicile) relèvent par conséquent du secteur de l'action sociale.

3.4.1. Les dynamiques de l'emploi dans le secteur de l'éducation, santé, action sociale

Les Figures ci-dessous retracent les tendances d'évolution des dynamiques de l'emploi dans l'ESS et dans le secteur privé hors ESS entre 2002 et 2006 pour le secteur de l'éducation, de la santé et de l'action sociale (toutes activités confondues).

Figure 75 : Dynamiques de l'emploi dans le secteur de l'ESS : éducation, santé et action sociale

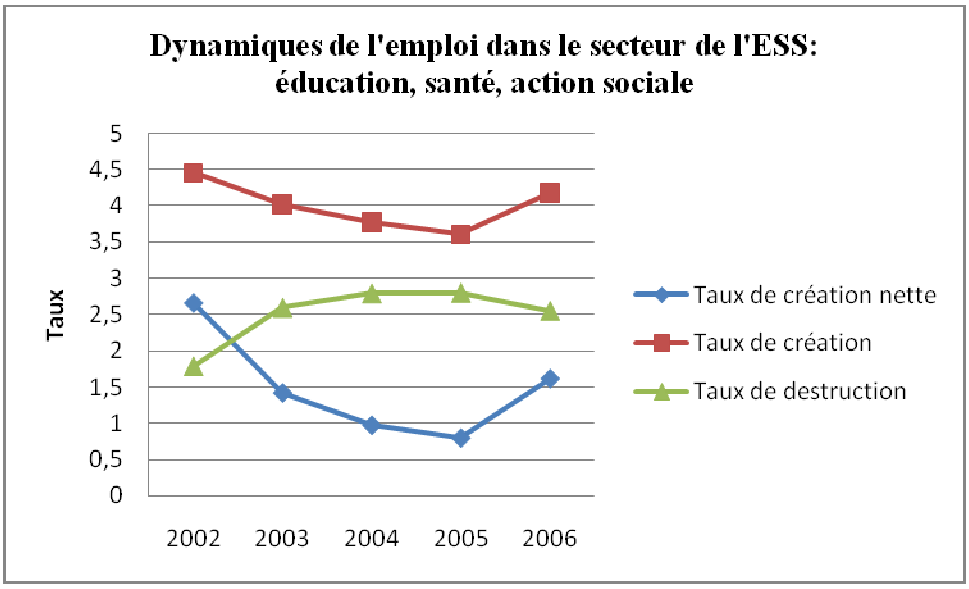
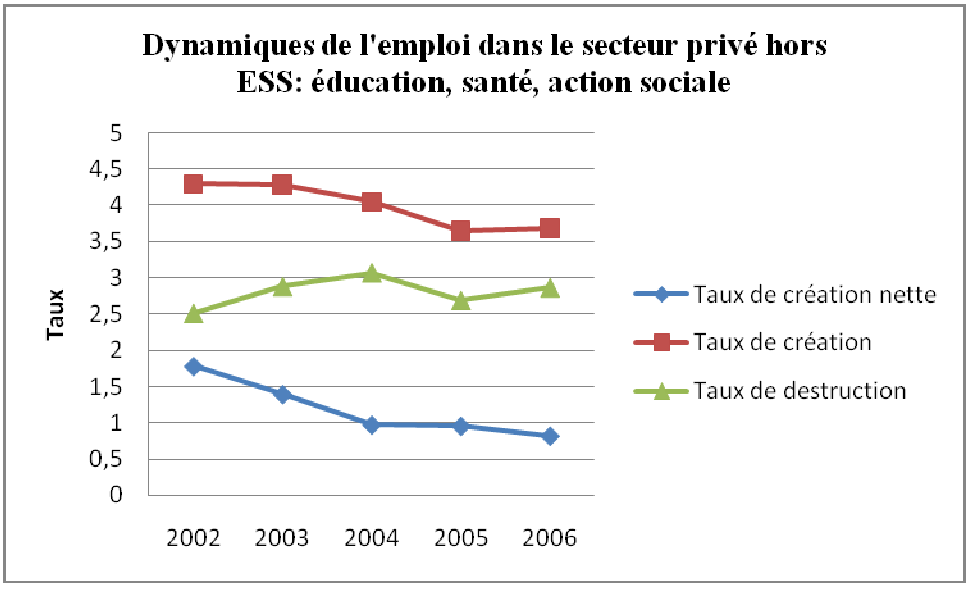


Figure 76 : Dynamiques de l'emploi dans le secteur privé hors ESS : éducation, santé et action sociale

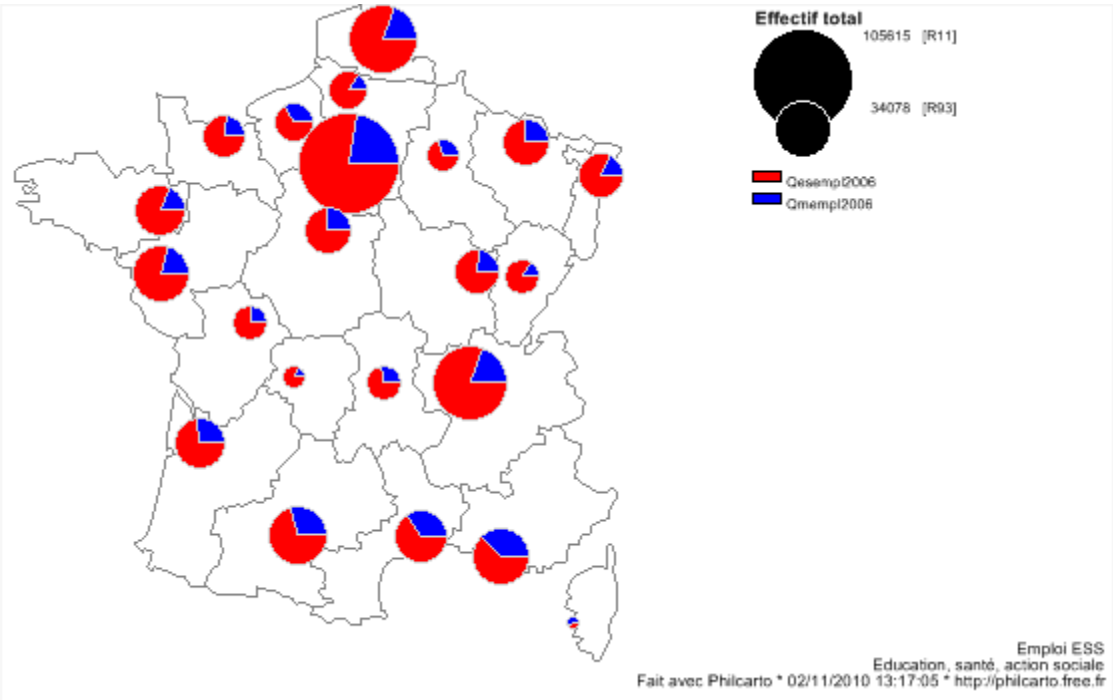


La comparaison des Figures 75 et 76 révèle la tendance de l'ESS à avoir des taux de destruction d'emplois plus faibles que le secteur privé hors ESS. Cette tendance a déjà été

observée pour la plupart des secteurs d'activité étudiés (à l'exception des services aux particuliers). Les taux de création d'emplois y sont plus élevés pour la plupart des années de la période étudiée, ce qui résulte en une croissance nette également supérieure dans l'ESS pour la plupart des années (à l'exception de 2003 où elle était équivalente à celle observée pour le secteur privé hors ESS et de l'année 2005 où elle était légèrement inférieure).

La Figure 77 présente la cartographie de la répartition de l'emploi pour l'ESS et le secteur privé hors ESS.

Figure 77 Répartition des emplois dans l'ESS et le secteur privé hors ESS : Éducation, santé, action sociale, 2006



Pour plus de 34 000 emplois englobés dans cette étude pour la région PACA, plus de 60% des emplois relèvent de l'ESS. Cette répartition est très proche de celle observée par exemple pour le Languedoc-Roussillon. Pour la région Ile-de-France, parmi plus de 105 000 emplois englobés dans l'étude, moins d'un quart est issu du secteur privé hors ESS.

Comme précedemment, nous avons effectué une cartographie des dynamiques de l'emploi 2006 pour le secteur « éducation, santé et action sociale » relevant de l'ESS. La région PPACA se situe parmi les régions où les taux de création d'emplois, mais aussi les taux de destruction ont été relativement élevés. Pour les taux de destruction, ils étaient comprabales à ceux calculés pour le Languedoc-Roussilon, Rhône-Alpes et le Poitou Charente (2,69% en moyenne pour cette classe de régions). Mais la croissance nette est restée positive et proche de celle calculée pour les régions Aquitaine, Pays de la Loire, Basse et Haute Normandie ou encore Bourgogne (le taux de croissance nette était en moyenne de 2,25% pour cette classe de régions).

Figure 78 Les taux de création d'emplois dans l'ESS : Éducation, santé, action sociale, 2006

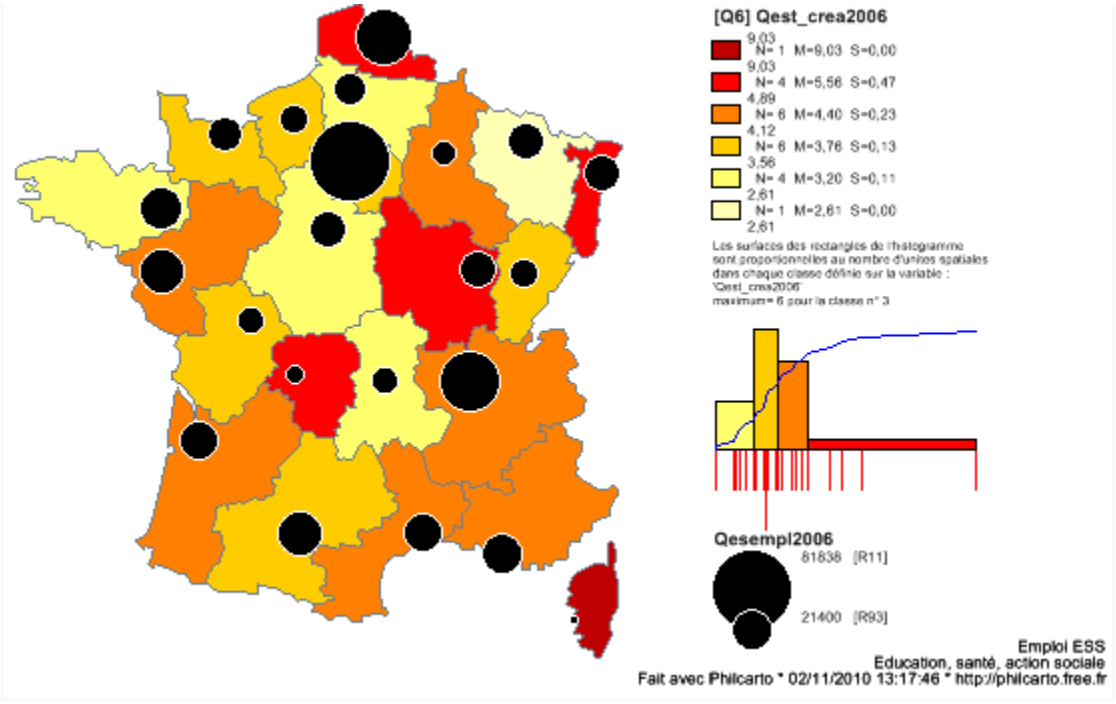


Figure 79 Les taux de destruction d'emplois dans l'ESS : Éducation, santé, action sociale », 2006

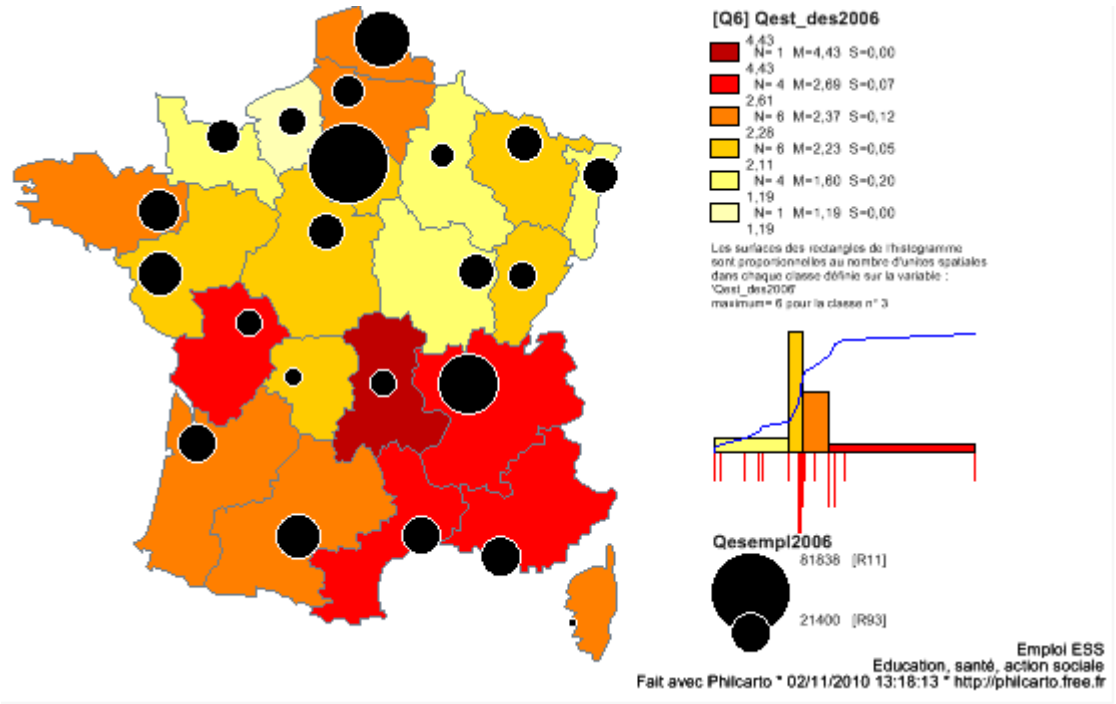
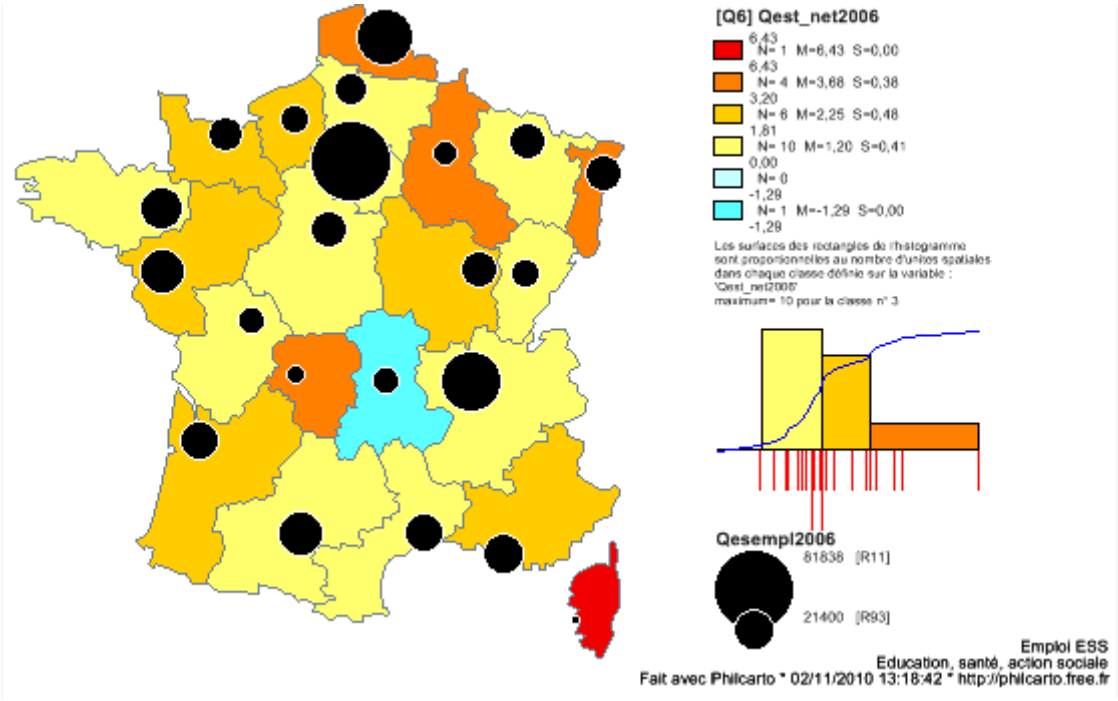


Figure 80 Les taux de création nette d'emploi dans l'ESS : Éducation, santé, action sociale », 2006



3.4.2. Les indicateurs de la qualité de l'emploi dans le secteur « éducation, santé, action sociale »

3.4.2.1. Les types de contrat d'embauche

Dans ce secteur d'activité, la part des CDI (couleur rouge) ne semble pas varier en fonction du secteur (ESS ou privé hors ESS). Cette part varie parfois en fonction des régions. Par exemple, dans la région Ile-de-France ou encore en Alsace, elle est plus importante dans l'ESS que dans la région PACA. Mais pour le secteur privé hors ESS et dans ces mêmes régions, la part des CDI est équivalente à celle observée pour PACA.

Figure 81 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans l'éducation, santé et action sociale, ESS, pour l'ensemble des établissements en 2006

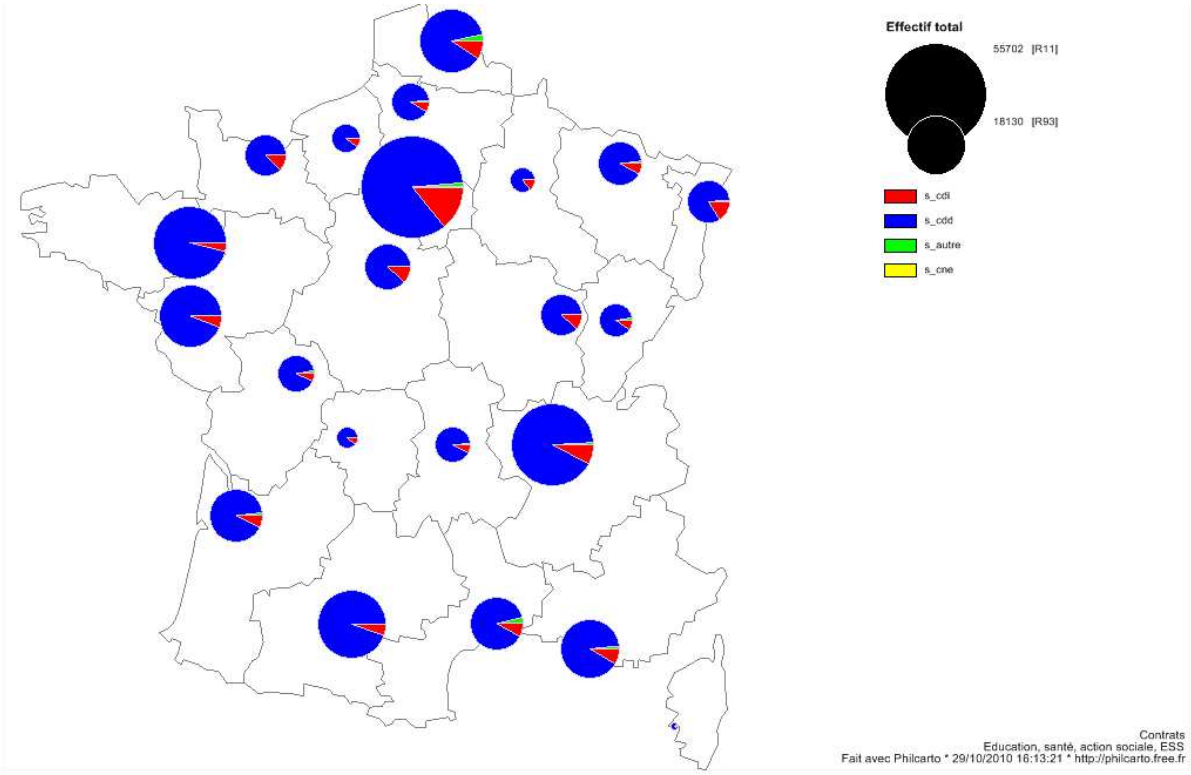


Figure 82 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans l'éducation, santé et action sociale, secteur privé hors ESS, pour l'ensemble des établissements en 2006

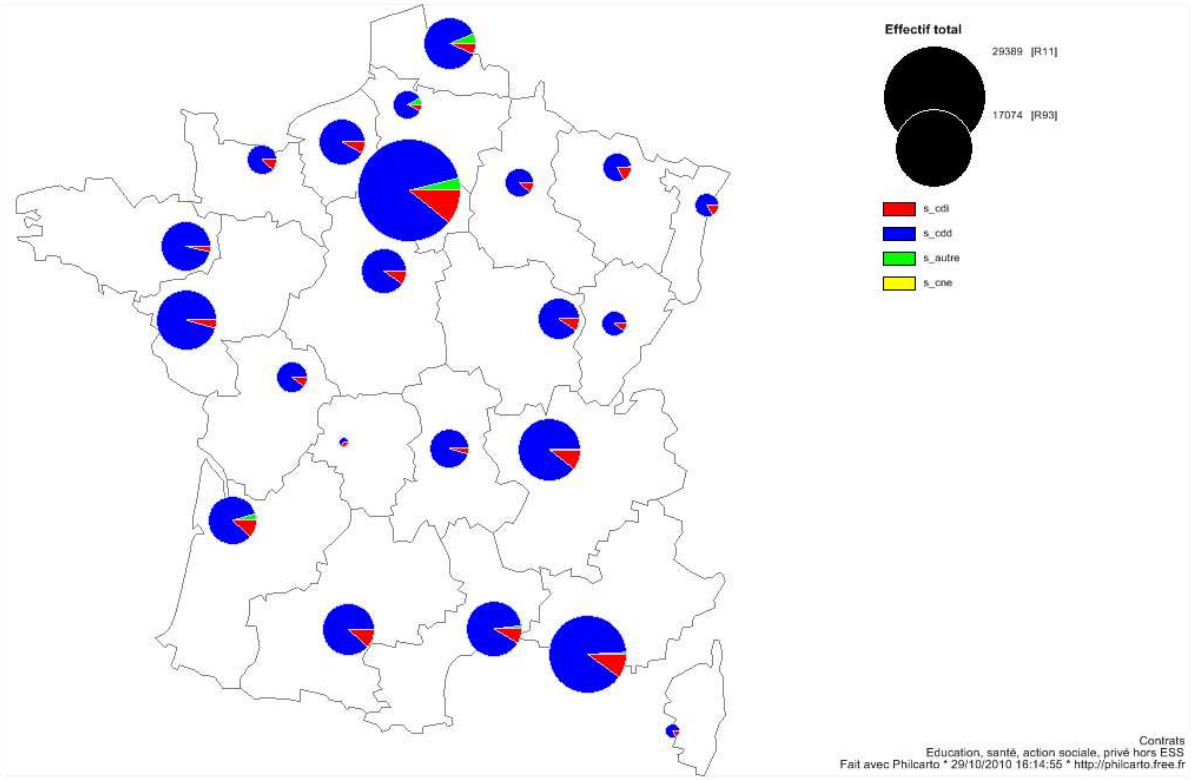


Figure 83 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006

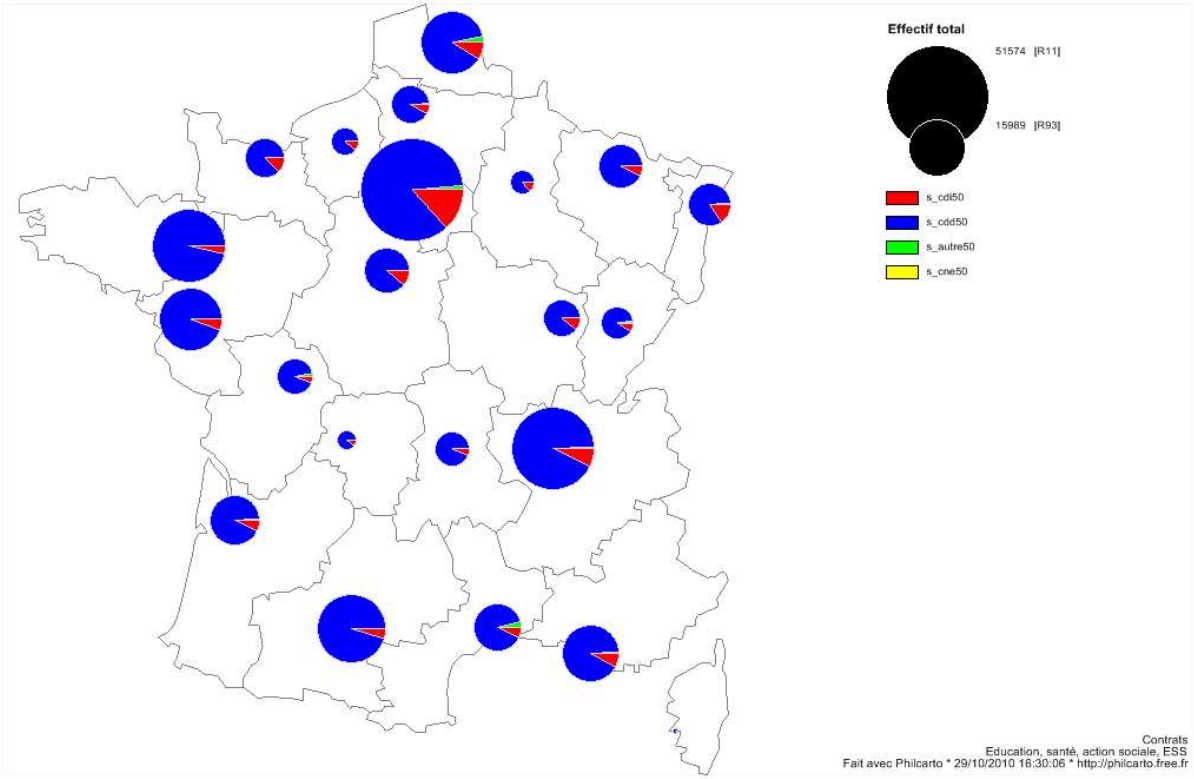
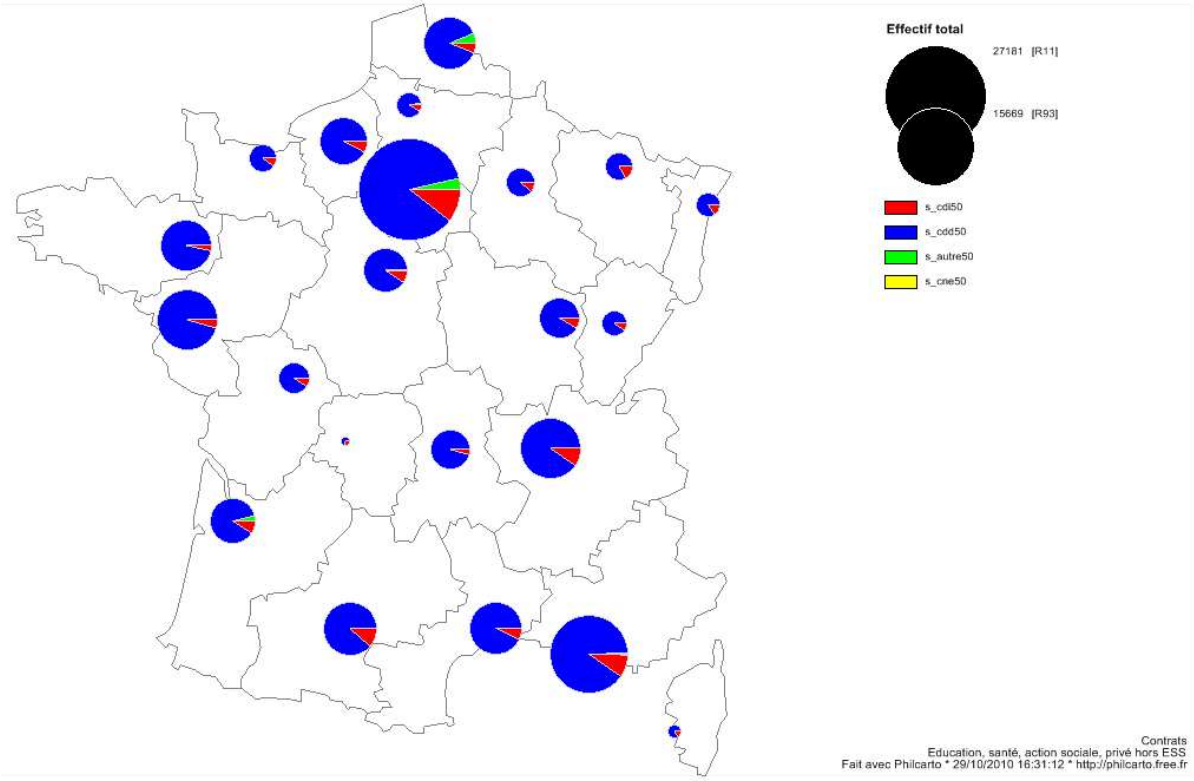


Figure 84 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans le secteur éducation, santé, action sociale, secteur privé hors ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006

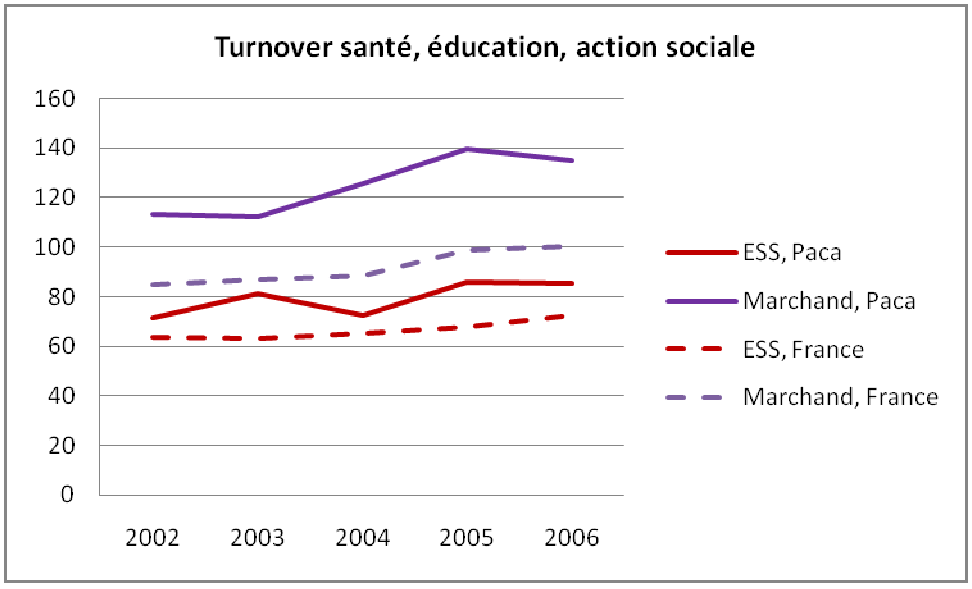


Enfin, nous n'observons pas de différences notables des embauches en CDI pour les établissements à partir de 50 salariés.

3.4.2.2. Le taux de turnover dans le secteur éducation, santé, action sociale

La figure ci-dessous trace les tendances d'évolution des taux de turnover entre 2002 et 2006 en France métropolitaine et en PACA. Aussi bien au niveau national qu'au niveau de la région PACA, le turnover dans l'ESS est moins fort que dans le secteur privé hors ESS (entre 60 et 70% pour le premier et entre 85 et 100% pour le deuxième en moyenne nationale). Mais la tendance est à la hausse depuis 2002.

Figure 85 Évolution du taux de turnover : secteur « éducation, santé, action sociale »



La région PACA se trouve parmi les régions où le turnover dans l'ESS est relativement élevé (Midi-Pyrénées, Poitou Charente et Pays de la Loire ont des taux proches dont la moyenne est autour de 87%) (Figure 86). Cette région est aussi parmi celles où le turnover fait partie des plus forts dans le secteur privé hors ESS (Figure 87).

Figure 86 Cartographie du turnover dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, en 2006

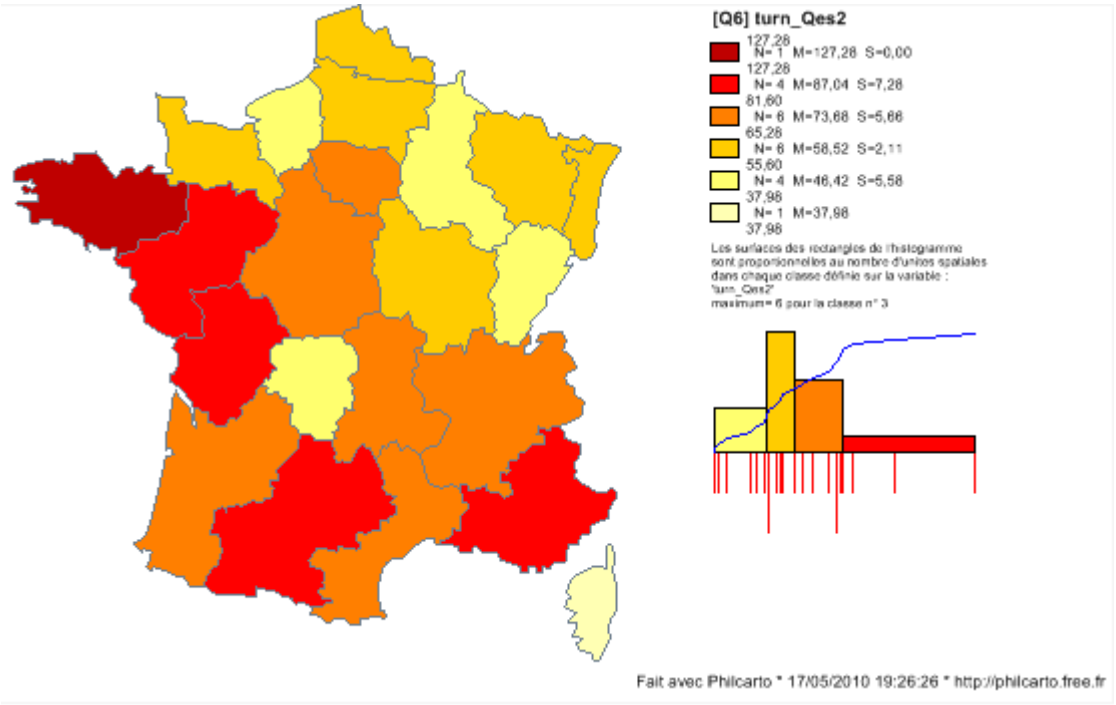
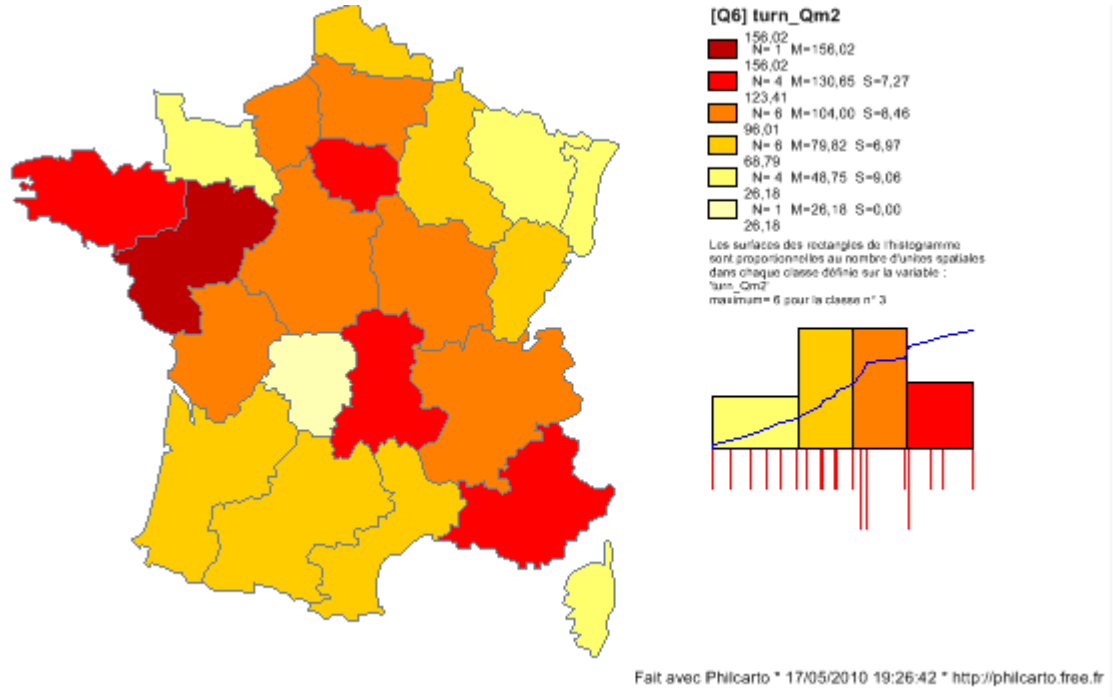


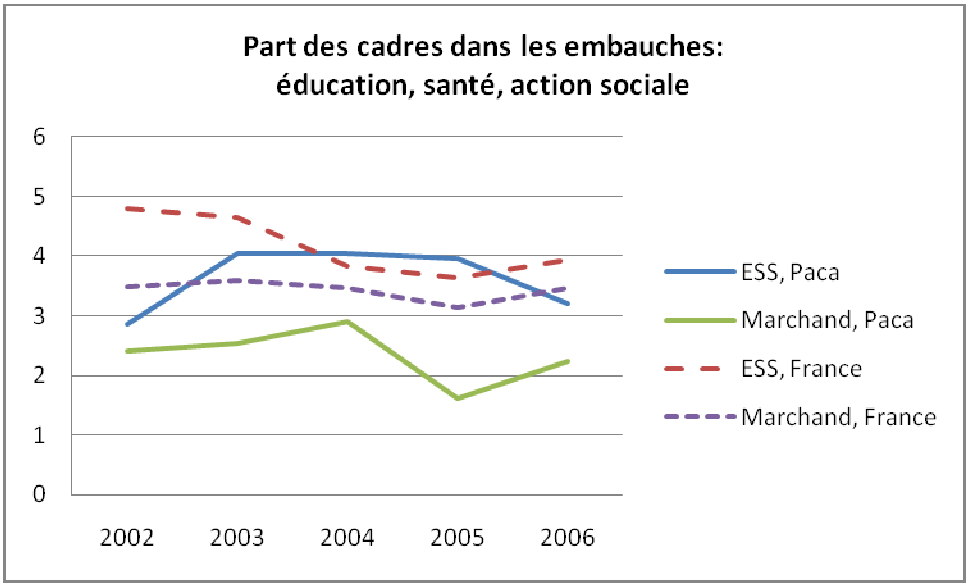
Figure 87 Cartographie du turnover dans le secteur éducation, santé, action sociale, secteur privé hors ESS, en 2006



3.4.2.3.Cadres dans les embauches dans l'éducation, la santé et l'action sociale

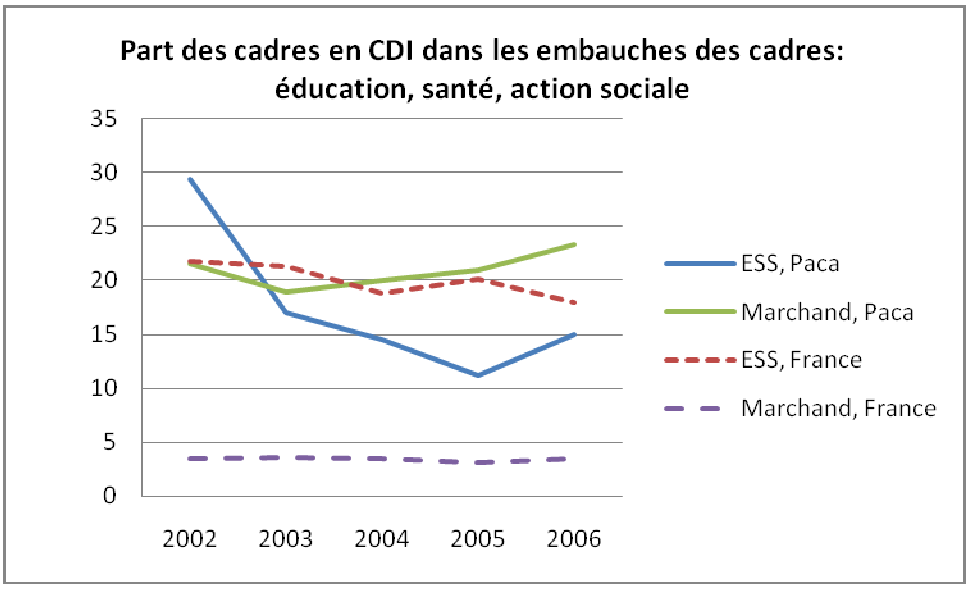
Contrairement au secteur privé hors ESS, où la part des cadres dans les embauches était très faible (autour de 3,5%) mais plutôt stable, la part des cadres dans les embauches dans l'ESS a légèrement baissé entre 2002 et 2006 au niveau national. En 2006, cette part était quasi-équivalente pour les deux secteurs : autour de 4% pour l'ESS et 3,5% pour le secteur privé hors ESS.

Figure 88 Évolution de la part des cadres dans les embauches : secteur « éducation, santé, action sociale »



Pour la région PACA, les chiffres suivent la tendance générale, mais l'écart entre la part des cadres dans les embauches de l'ESS et du secteur privé hors ESS est encore plus prononcé.

Figure 89 Évolution de la part des cadres en CDI dans les embauches des cadres : secteur « éducation, santé, action sociale »



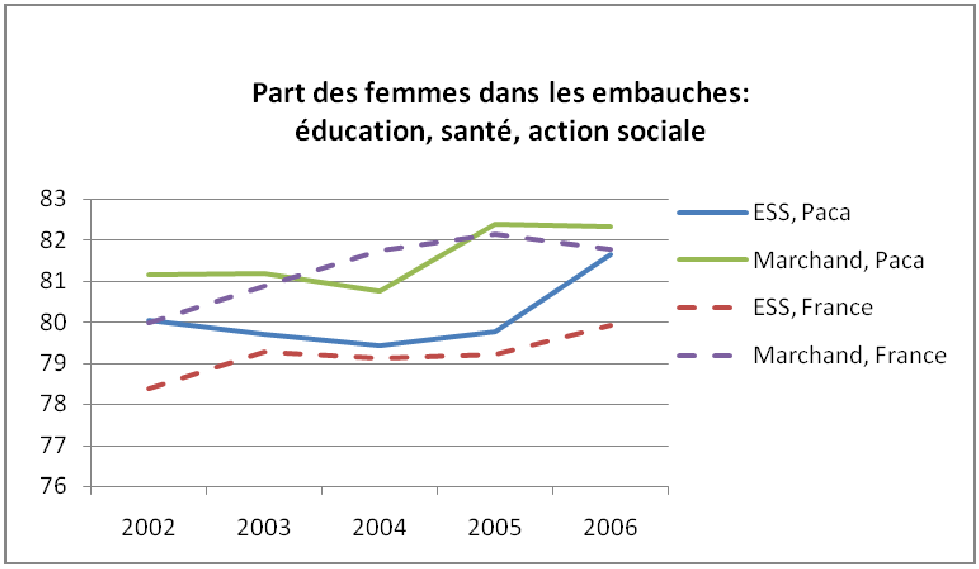
La part des cadres embauchés en CDI apparaît largement plus élevée dans l'ESS par rapport au secteur privé hors ESS. Dans ce dernier, cet indicateur a été très stable depuis 2002, tandis que, pour l'ESS, il a baissé de près de 5 points de pourcentage entre 2002 et 2006.

En revanche, la région PACA n'affiche pas la même tendance que la moyenne nationale, puisque la part des cadres embauchés en CDI y est plus importante dans le secteur privé hors ESS depuis l'année 2003. La part des cadres embauchés en CDI était largement en dessous de moyenne nationale en 2005 (11% contre 20%), mais cet écart s'est réduit en 2006 (15% pour PACA contre 18% pour la moyenne nationale).

3.4.2.4. Femmes dans les embauches dans l'éducation, la santé et l'action sociale

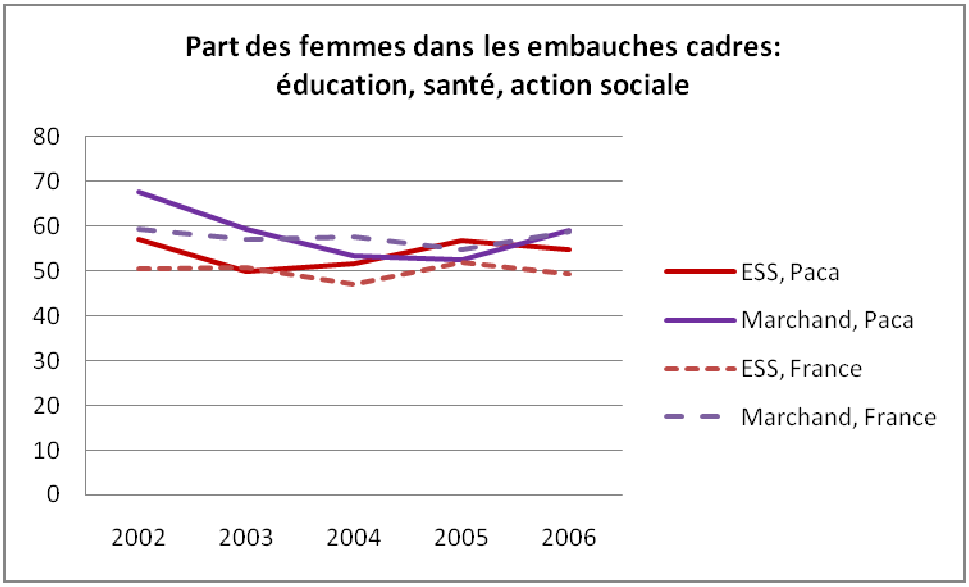
La part des femmes dans les embauches dans le secteur de l'éducation, santé et action sociale est très importante dans l'ESS et dans le secteur privé hors ESS (respectivement 80 et 82% en 2006). Cette part a légèrement évolué à la hausse depuis 2002 au niveau national comme pour la région PACA (Figure 90).

Figure 90 Évolution de la part des femmes dans les embauches: secteur « éducation, santé, action sociale »



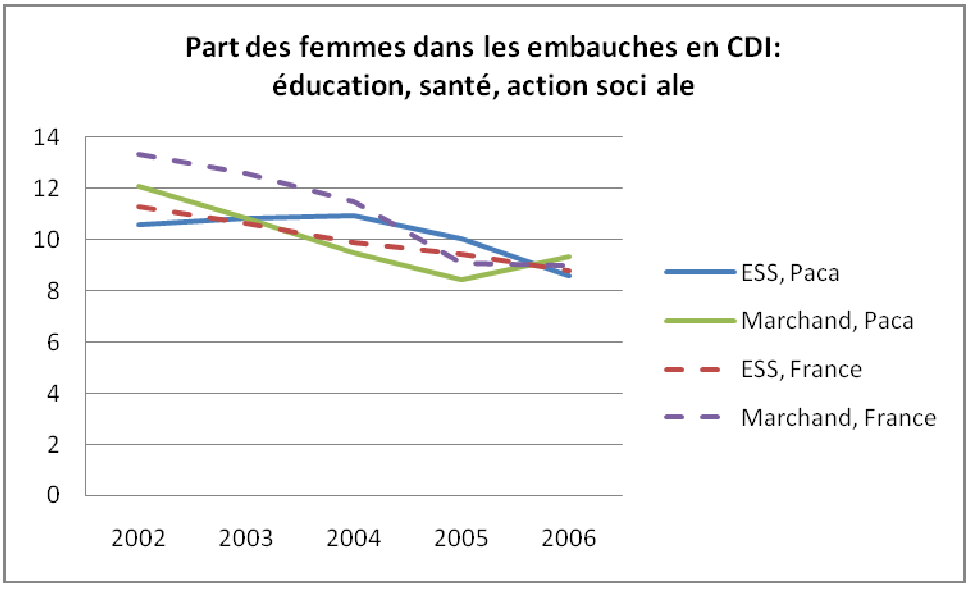
La part des femmes dans les embauches des cadres est relativement importante par rapport aux autres secteurs d'activité que nous avons déjà abordés, mais elle est à mettre en relation avec la très faible part de cadres dans les embauches de ce secteur d'activité. Au niveau national, les femmes représentent près de 50% des cadres embauchés dans l'ESS et entre 55 et 60% dans le privé hors ESS. La région PACA affiche les tendances qui correspondent à la tendance générale au niveau national, même si en 2002, la part des femmes dans les embauches de cadre était plutôt au-dessus de la moyenne nationale à la fois pour l'ESS et pour le secteur privé hors ESS.

Figure 91 Évolution de la part des femmes dans les embauches des cadres: secteur Éducation, santé, action sociale



Nous avons déjà noté les différences notables entre la part des cadres embauchés en CDI dans l'ESS par rapport au secteur privé hors ESS. Bien que la part des femmes dans les embauches des cadres à la fois pour l'ESS et pour le secteur privé hors ESS soit relativement importante, on observe un faible pourcentage des femmes dans les embauches en CDI et on n'observe pas de différences notables entre les deux secteurs (ESS et privé hors ESS). Dans les deux secteurs cet indicateur a tendance à baisser. En moyenne nationale, il était de 9% seulement en 2005-2006. Pour la région PACA la part des femmes dans les embauches en CDI était relativement plus importante dans l'ESS entre 2003 et 2005, mais la tendance semble se renverser à partir de 2006 (Figure 92).

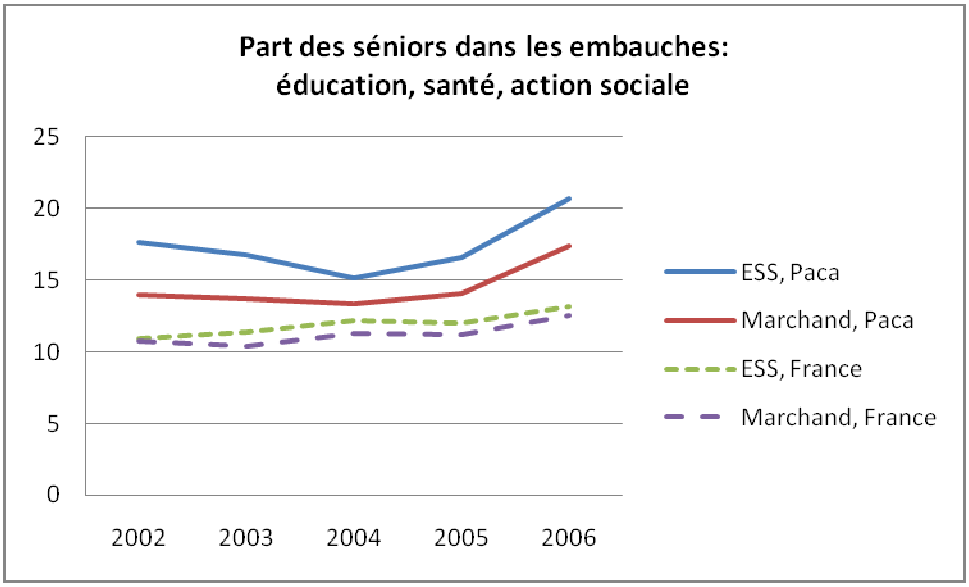
Figure 92 Évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI : secteur « éducation, santé, action sociale »



3.4.2.5. Seniors dans les embauches

La part des seniors dans les embauches dans le secteur de l'éducation, la santé et l'action sociale dans l'ESS ne se distingue que très peu au niveau national de celle observée pour le secteur privé hors ESS, en faveur de l'ESS.

Figure 93 Évolution de la part des seniors dans les embauches : secteur Éducation, santé, action sociale



En revanche, au niveau régional, l'écart est plus important. La part des seniors représente entre 15 et 20% pour l'ESS (selon les années) et entre 14 et 17% dans le privé hors ESS. Cependant, comme nous l'avons déjà observé pour d'autres secteurs d'activité, cet indicateur tend à croître depuis le début de l'année 2004.

3.4.2.6. Causes des départs dans l'éducation, santé, action sociale

La répartition des causes de départ ne semble pas varier selon les régions, ni selon les secteurs (ESS ou privé hors ESS). On pourrait éventuellement noter une part un peu plus importante des départs à la retraite (indiqué par la couleur jaune) dans l'ESS par rapport au secteur privé hors ESS dans certaines régions (Ile de France, PACA, Rhône Alpes), mais cette part reste très faible.

Figure 94 Cartographie des causes de départ dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, ensemble des établissements, 2006

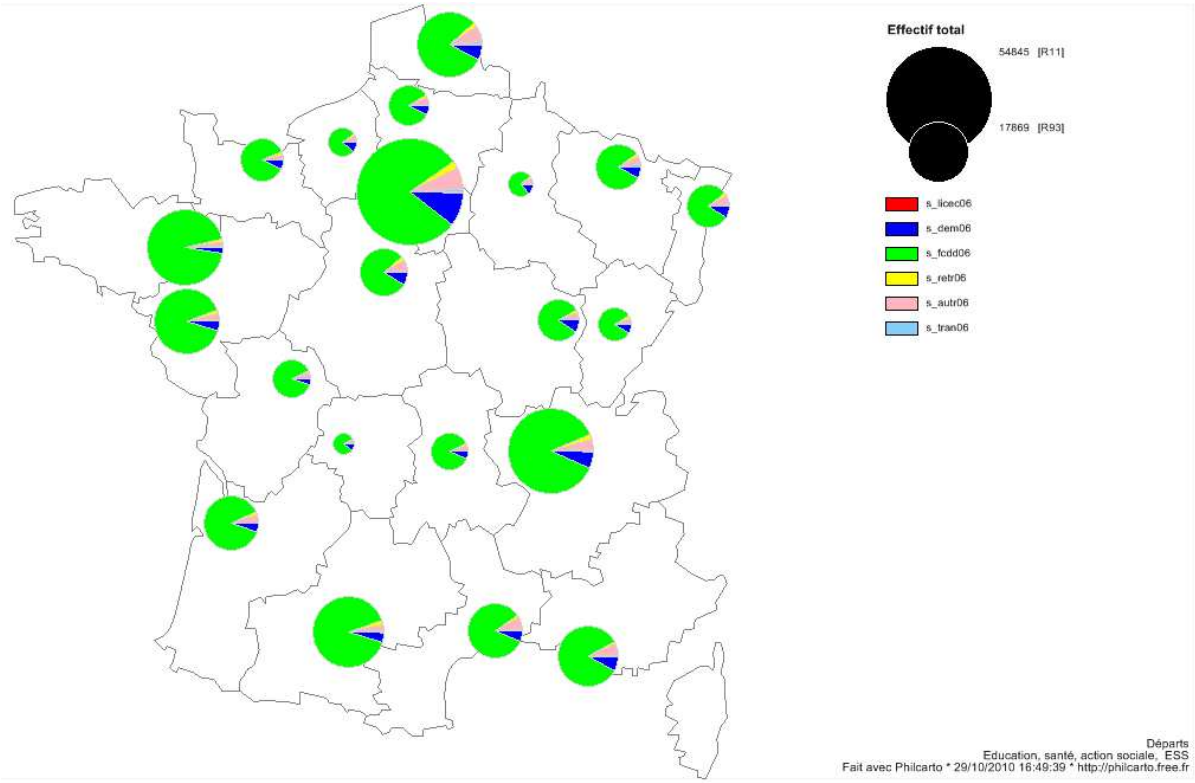


Figure 95 Cartographie des causes de départ dans le secteur éducation, santé, action sociale, secteur privé hors ESS, ensemble des établissements, 2006

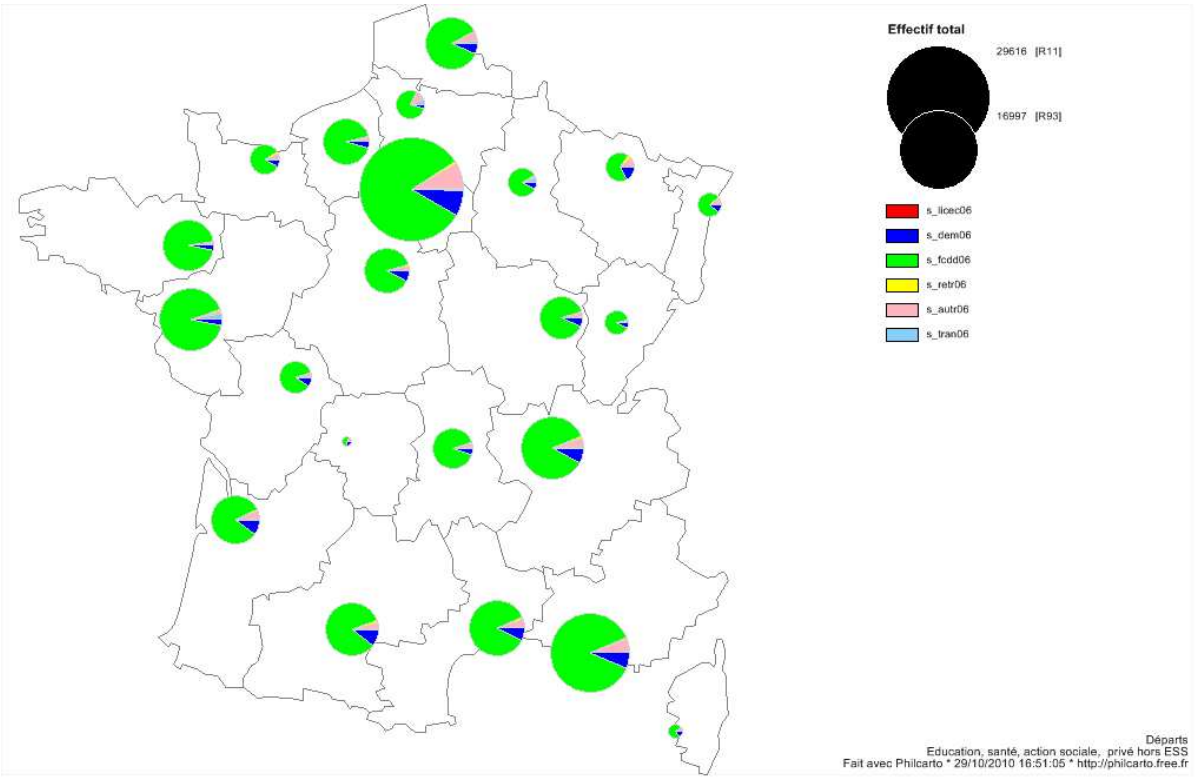


Figure 96 Cartographie des causes de départ dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006

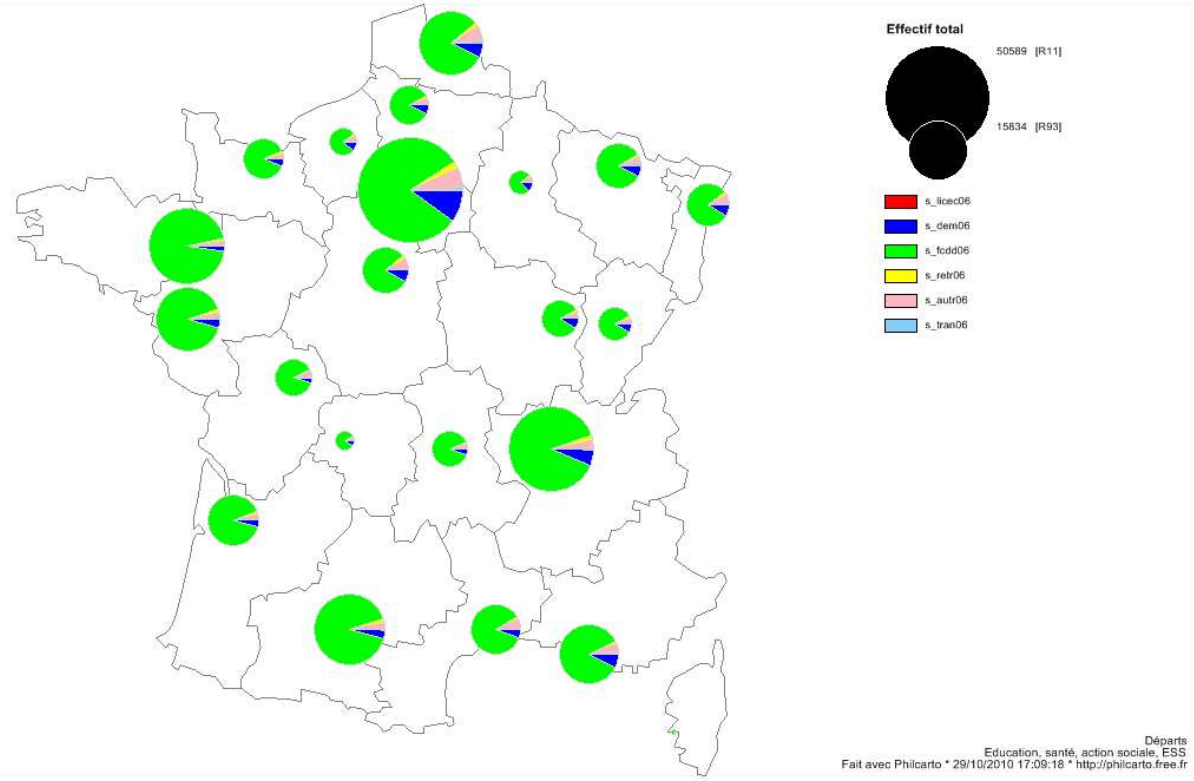


Figure 97 Cartographie des causes de départ dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006

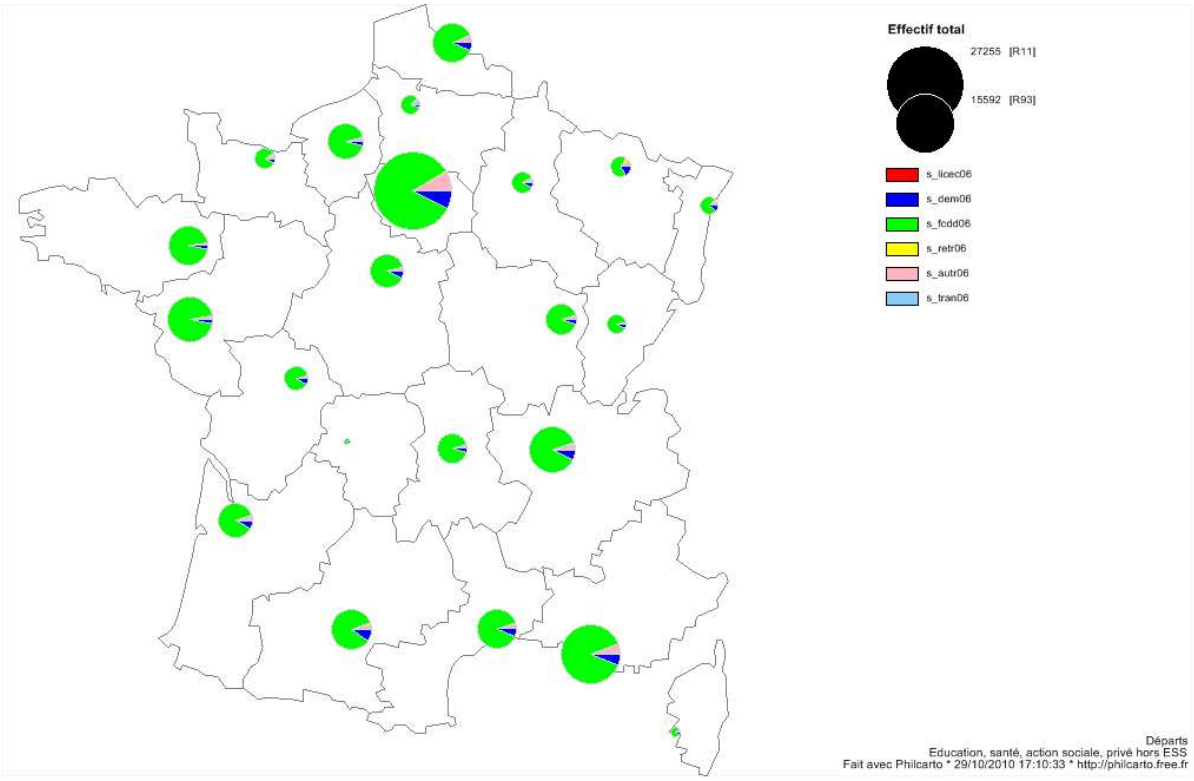
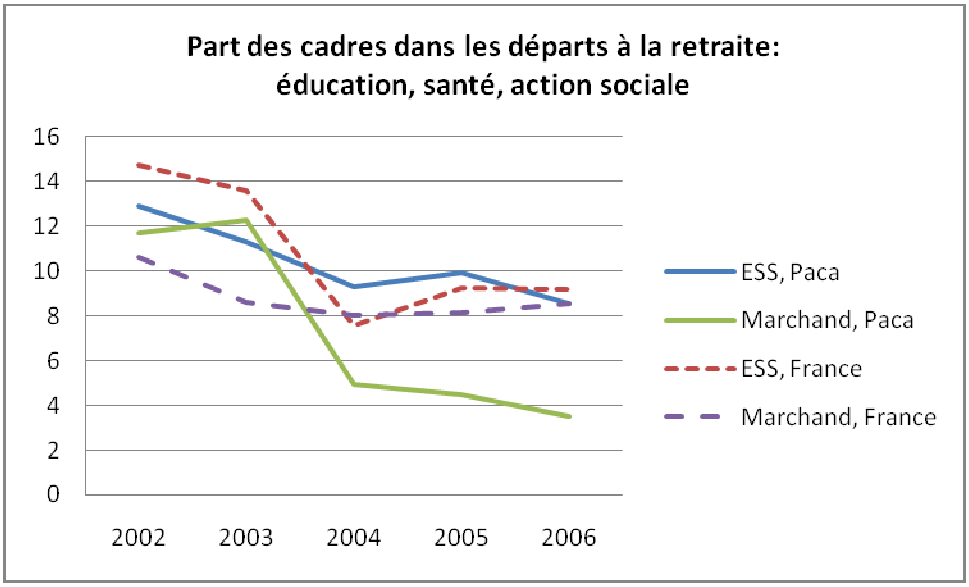


Figure 98 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite : secteur « éducation, santé, action sociale »



Dans les départs à la retraite au cours de la période 2002-2006, la part des cadres dans l'ESS au niveau national a été presque toujours plus importante dans l'ESS par rapport au secteur privé hors ESS. Mais elle a considérablement baissé depuis 2002 pour devenir quasi-identique à celle du secteur privé hors ESS en 2006. En revanche, pour la région PACA, l'écart entre cet indicateur pour l'ESS et pour le secteur privé hors ESS reste assez grand (moins de 4% de cadres dans les départs à la retraite dans le privé hors ESS contre 9% dans l'ESS).

3.5. Les organisations associatives non classées ailleurs (n.c.a.)

Nous avons enfin étudié le secteur d'activité représenté par les établissements classés dans la catégorie 913E « Organisations associatives non classées ailleurs» appartenant à un secteur d'activité plus large nommé dans la nomenclature de l'INSEE « Administration ». Comme l'a indiqué B. Gomel en 2004, plus de 40% des associations sont regroupées dans la catégorie 913E. D'autres types d'organisations (organisations religieuses et politiques) appartenant à la catégorie « activités associatives » de ce secteur d'activité ont été délibérément exclus de notre champ de recherche[30]. Ici, contrairement aux quatre secteurs d'activité étudiés plus haut, il ne s'agit pas d'une entrée sectorielle. Il s'agit plutôt d'étudier l'emploi dans les structures associatives qui ont échappé à une classification, mais qui ne sont pas pour autant dépourvues de salariés. Dans cette section, il ne peut pas donc y avoir de comparaison entre l'ESS et le secteur privé hors ESS, puisque le secteur privé hors ESS se trouve ici hors champ. De plus, la qualité des données ici est moins bonne que pour d'autres secteurs, les résultats sont donc à interpréter avec beaucoup de prudence.

Selon l'INSEE, la part de l'ESS dans le secteur « Administration » représente moins de 7% de la masse salariale de ce secteur d'activité (Gaudron, 2009). Dans cette catégorie se trouvent, selon l'INSEE, *« les activités des organisations associatives diverses militant au profit d'une cause d'intérêt général ou d'un objectif particulier (non répertoriés ailleurs) et centrées sur l'information, la communication et la représentation : société protectrice des animaux,*

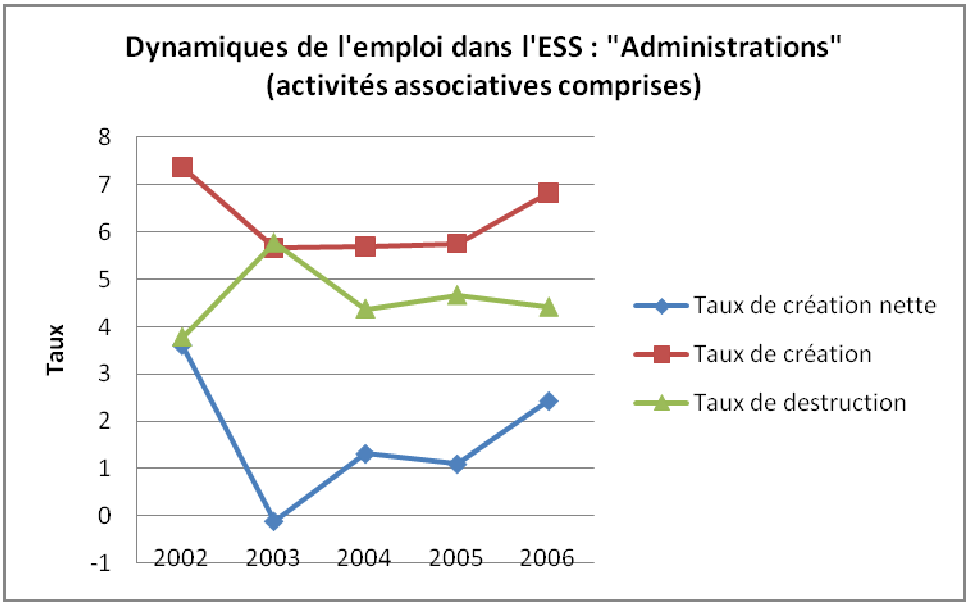
30 En France ce type d'organisation est généralement exclu du champ de l'ESS.

Rotary clubs, mouvements de jeunesse, associations d'anciens combattants, de parents d'élèves, de consommateurs , etc.», ainsi que *« les activités des associations polyvalentes à caractère culturel et récréatif dominant »*.[31]

3.5.1. Les dynamiques de l'emploi dans les organisations associatives non classées ailleurs

Les taux de création d'emplois dans ce secteur ont été de 6 à 7% durant la période 2002-2006 et les taux de destruction ont généralement été moins élevés que les taux de création (à l'exception de l'année 2003). Cela se traduit par une croissance positive durant presque toute la période.

Figure 99 Les dynamiques de l'emploi dans les organisations associatives n.c.a.



Les figures ci-dessous donnent un aperçu des dynamiques de l'emploi selon les régions de la France métropolitaine en 2006. Les sphères noires sur les cartes indiquent le volume de l'emploi englobé par l'étude. Les taux de création d'emplois dans les organisations associatives n.c.a. en PACA ont été relativement élevés et comparables à ceux calculés pour les régions de Champagne-Ardenne, Limousin, Poitou Charente ou Ile-de-France (avec la moyenne pour cette classe de régions de près de 6%). Les taux de destruction y ont été parmi les plus faibles, donnant lieu à une croissance positive. La région PACA se situe ainsi parmi les onze régions où la croissance dans ce secteur a été la plus élevée.

31 Source : www.insee.fr

Figure 100 Cartographie des taux de création dans les organisations associatives en 2006

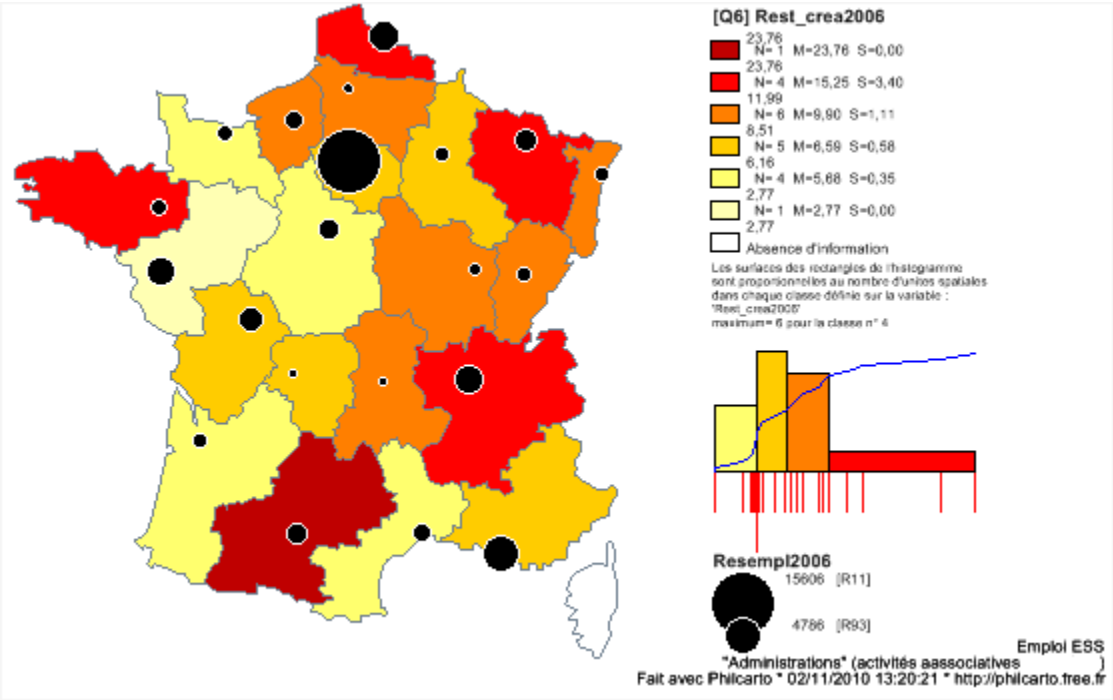


Figure 101 Cartographie des taux de destruction dans les organisations associatives en 2006

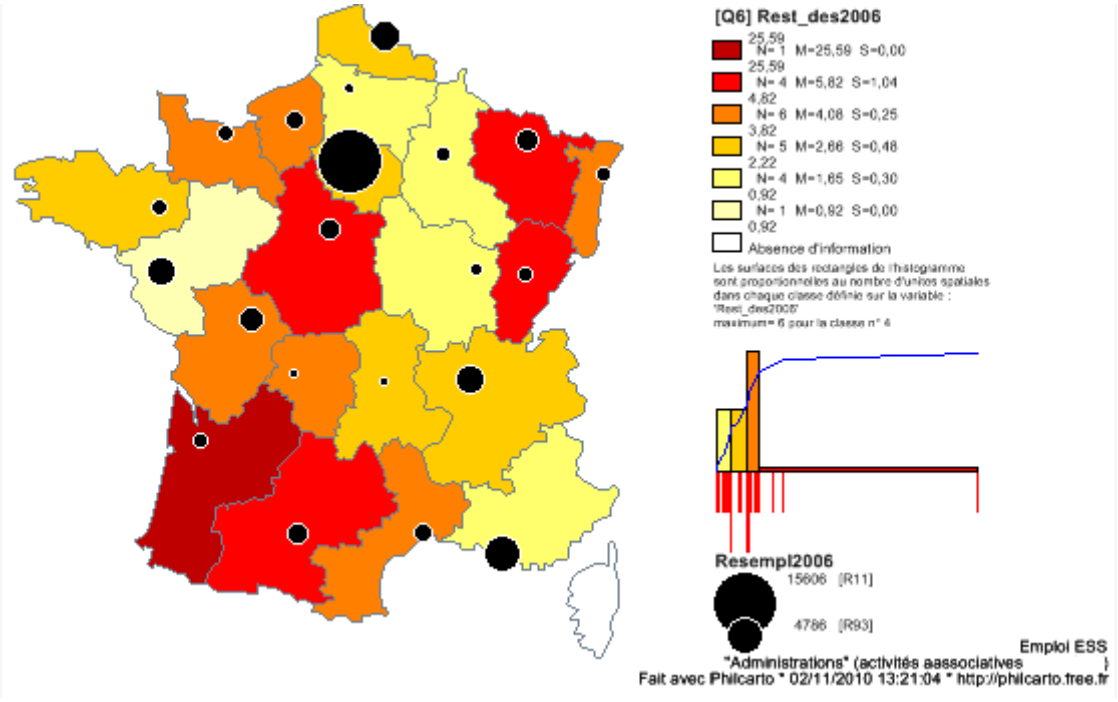
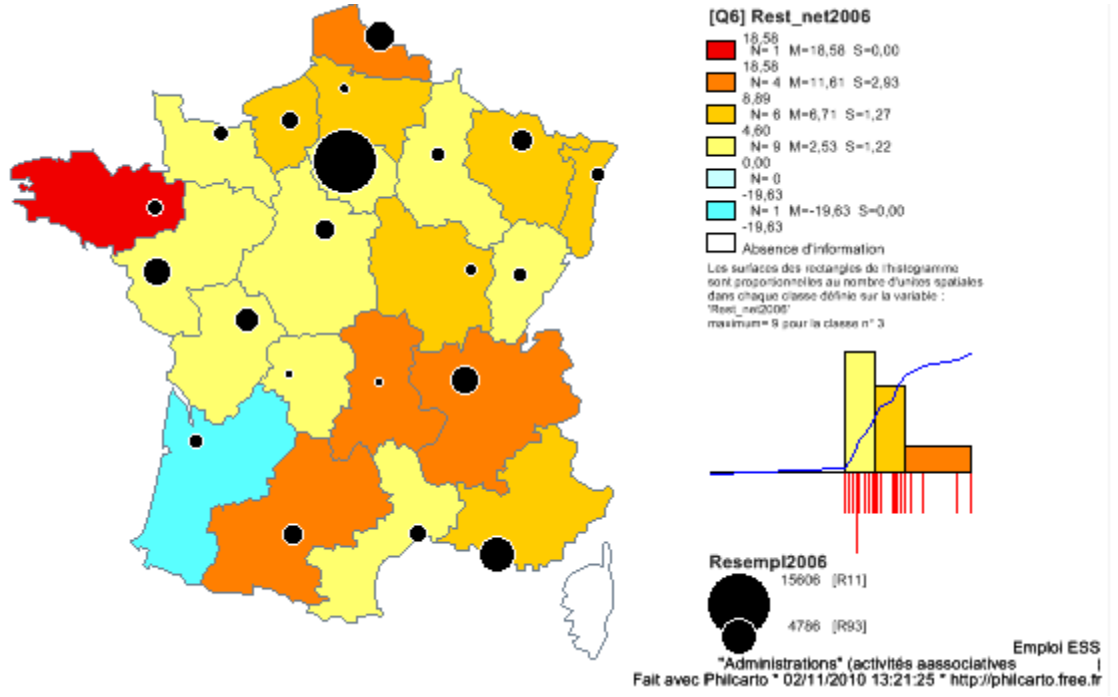


Figure 102 Cartographie des taux de croissance dans les organisations associatives en 2006

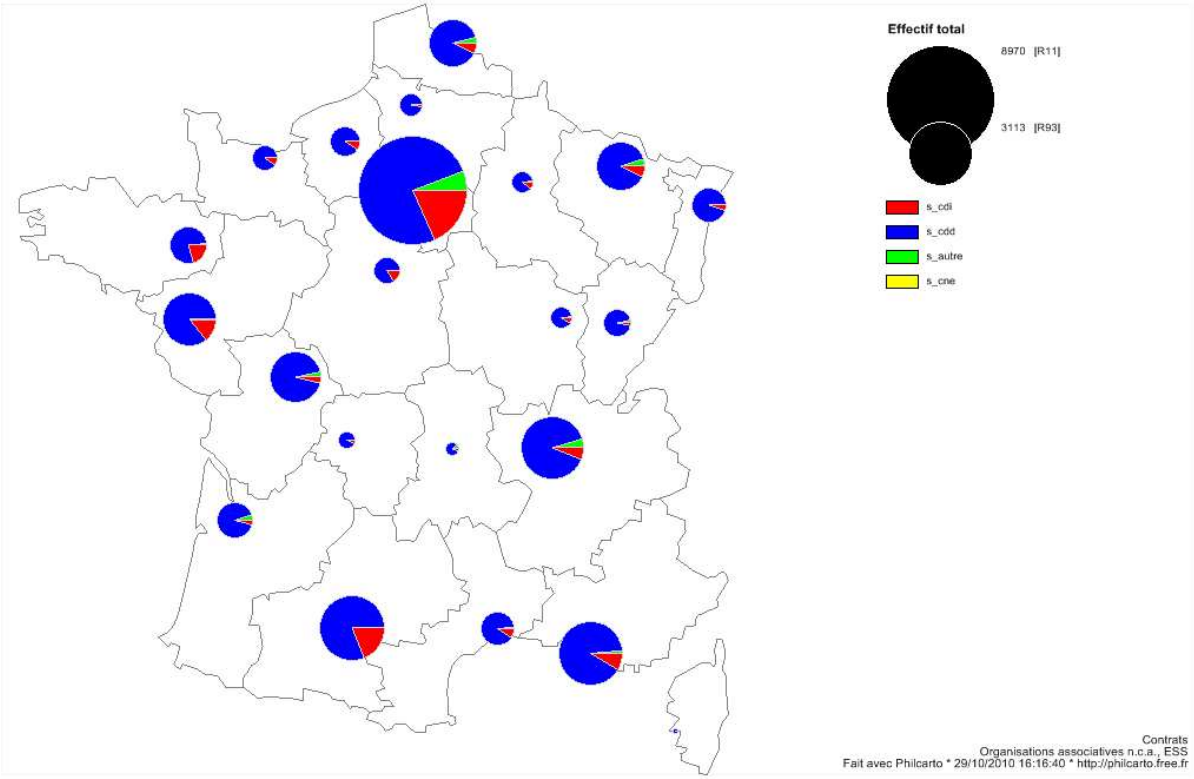


3.5.2. Les indicateurs de la qualité de l'emploi dans les organisations associatives n.c.a.

3.5.2.1. Les types de contrat d'embauche

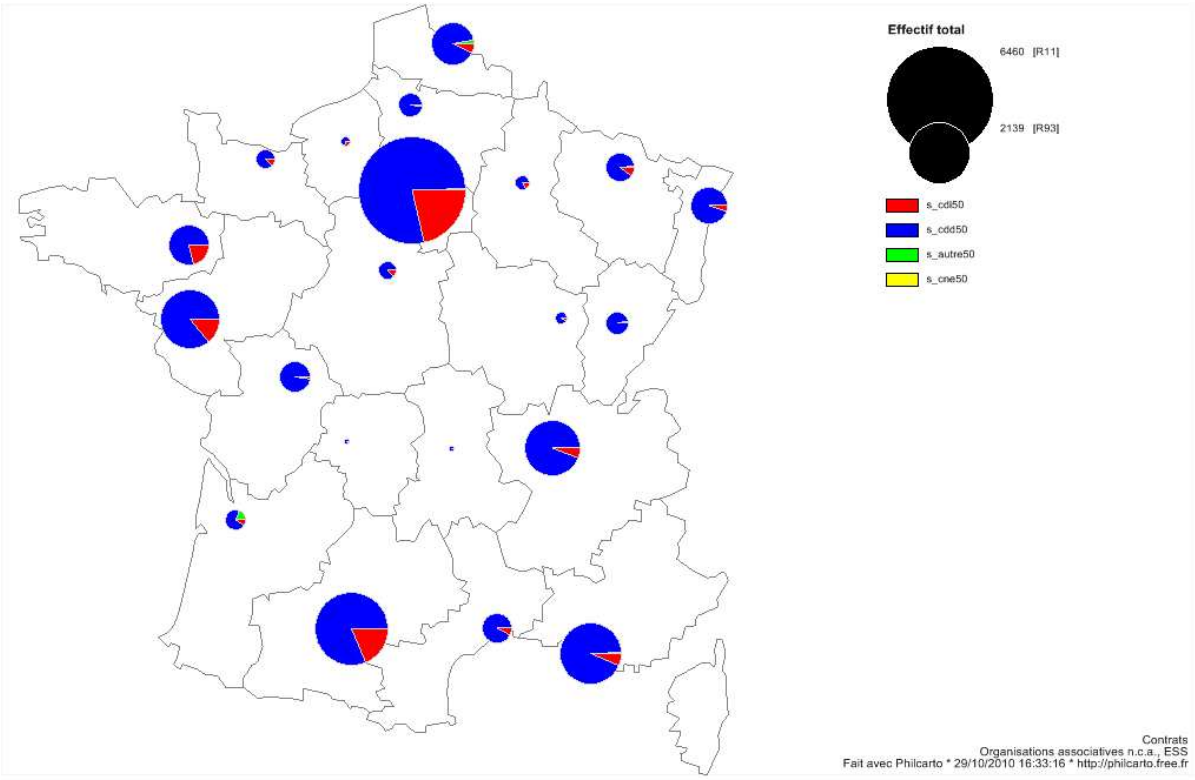
La part des CDI dans les contrats d'embauche varie selon les régions et selon la taille des établissements. Ainsi, en région PACA, pour plus de 3 000 contrats, près de 8% seulement sont des CDI, tandis qu'en Ile-de-France ou en Midi-Pyrénées les CDI représentent près de 20%.

Figure 103 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les organisations associatives, ensemble des établissements, en 2006



Dans certaines régions, dont PACA, la part des CDI est encore moins importante dans les établissements de plus de 50 salariés.

Figure 104 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les organisations associatives pour les établissements à partir de 50 salariés, en 2006



3.5.2.2. Le turnover dans les organisations associatives n. c. a.

Les organisations associatives n.c.a. se caractérisent par un taux de turnover assez important, dû à un grand nombre de CDD (d'autres études soulignent également le recours fréquent à des CDD sous forme de contrats aidés), mais aussi des démissions. Au niveau national le taux de turnover fluctue entre 80 et 100% pour la période 2002-2006 tandis que, pour la région PACA, il était généralement un peu en-dessous de la moyenne nationale (entre 60 et 80% à partir de l'année 2003).

Figure 105 Évolution du taux de turnover dans les organisations associatives n.c.a.

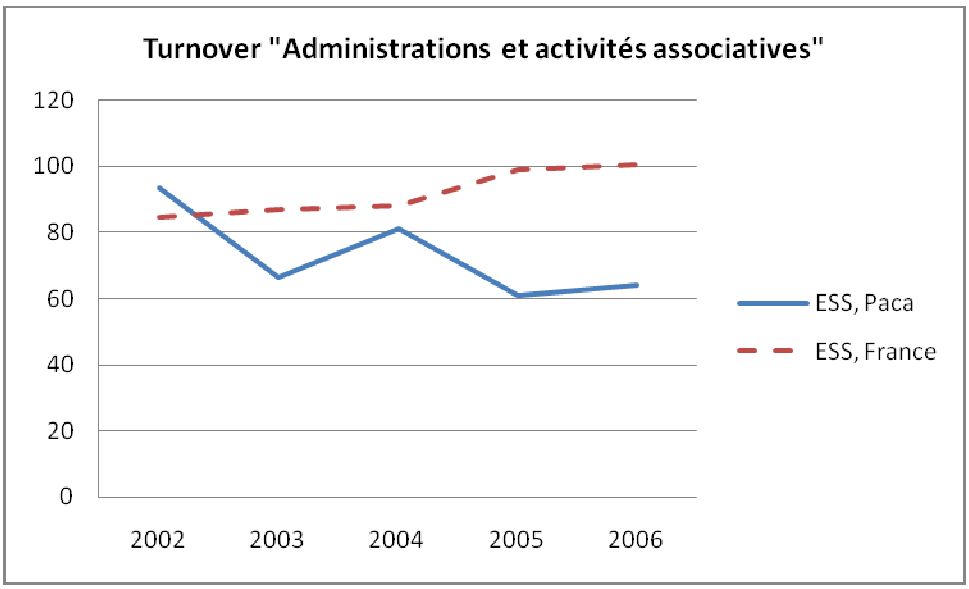
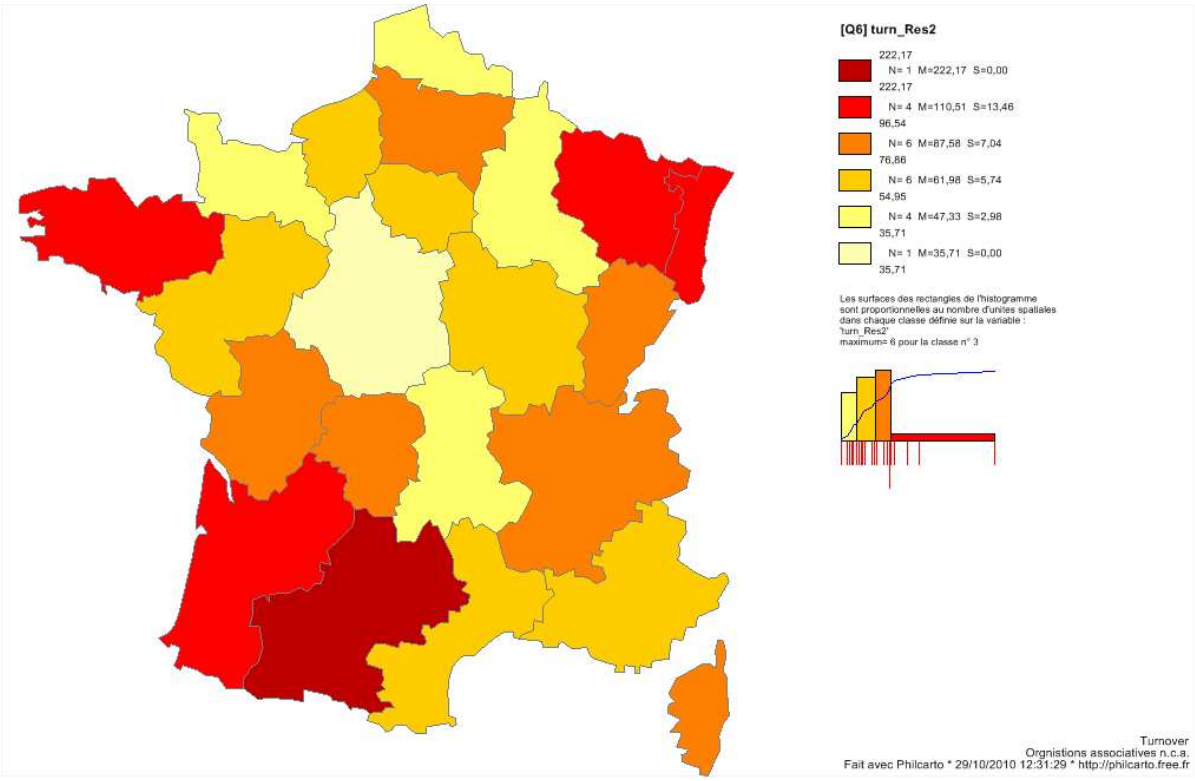


Figure 106 Cartographie des taux de turnover dans les organisations associatives n.c.a.



Comme le montre la carte des taux de turnover dans les organisations associatives n.c.a., la région PACA se trouve dans la classe des régions où le turnover était relativement faible. Les taux de turnover comparables avec celui de PACA sont observés également dans la région de Languedoc-Roussillon, Pays de la Loire, Haute Normandie, Ile-de-France et Bourgogne. Les taux les plus élevés sont observés pour l'Alsace -Lorraine, ainsi que la Bretagne, l'Aquitaine et les Midi-Pyrénées.

3.5.2.3. Les cadres dans les embauches dans les organisations associatives n.c.a.

Les cadres y représentent une part assez faible dans les embauches. Cet indicateur fluctue au niveau de 6-8% au niveau national et entre 4 et 7% pour la région PACA, selon les années.

Figure 107 Évolution de la part des cadres dans les embauches : secteur « Administrations »

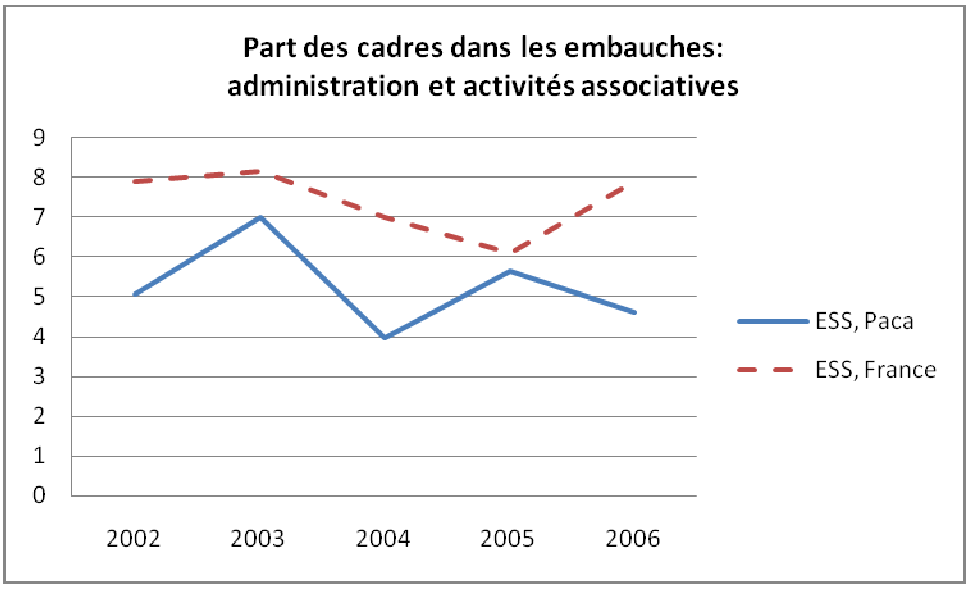
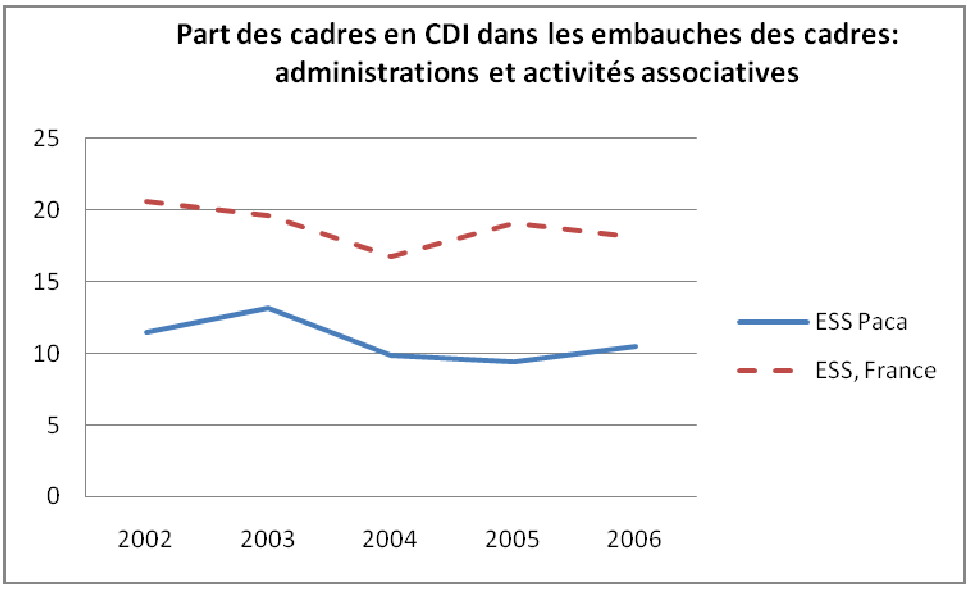


Figure 108 Évolution de la part des cadres en CDI dans les embauches des cadres

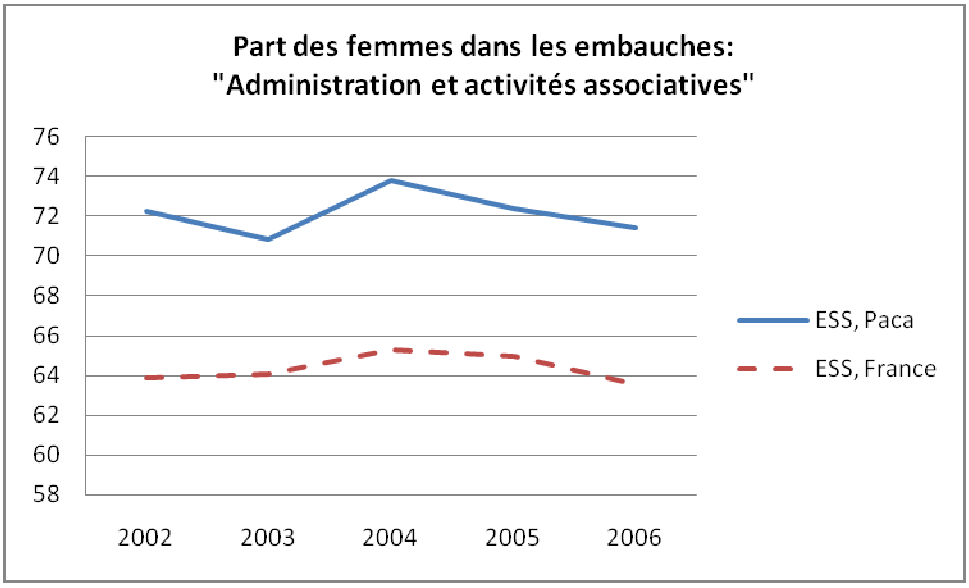


Près d'un cadre sur cinq est embauché en CDI en moyenne nationale mais au niveau régional, cette part est plus faible et se stabilise autour de 10% en 2004-2006.

3.5.2.4. Les femmes dans les embauches dans les organisations associatives n.c.a.

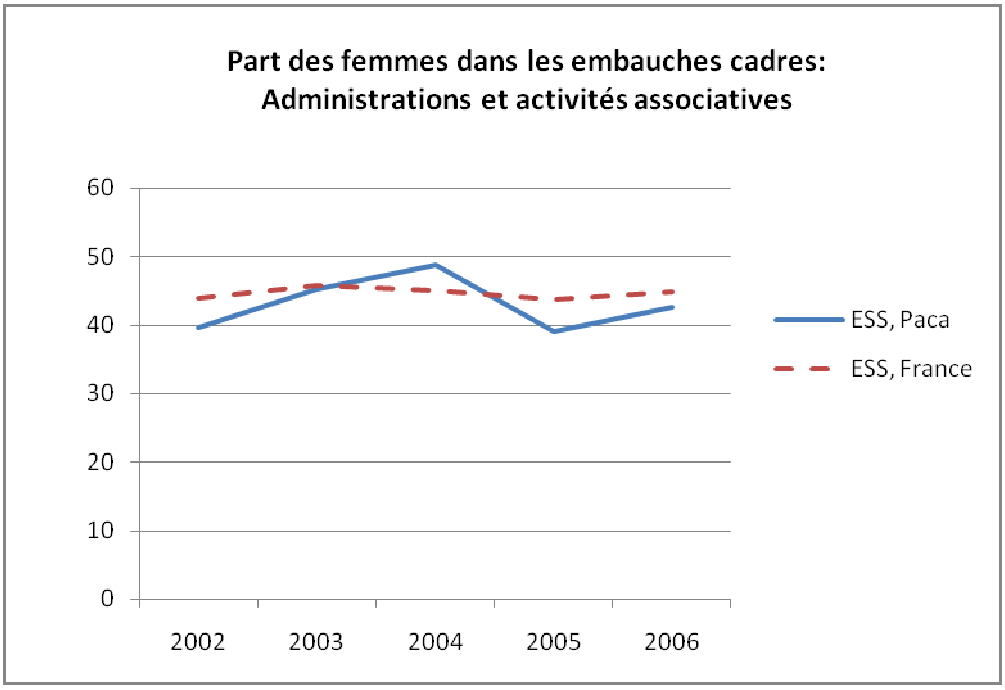
Conformément aux autres études sur le secteur associatif, les femmes dans les organisations associatives n.c.a. sont majoritaires dans les embauches.

Figure 109 Évolution de la part des femmes dans les embauches : organisations associatives n.c.a.



Cet indicateur a été plutôt constant dans le temps aussi bien pour la moyenne nationale (entre 64 et 66%) que pour la région PACA (entre 71 et 74% selon les années) qui se trouve ainsi au dessus de la moyenne nationale. La tendance de l'évolution de la part de femmes dans les embauches en PACA suit la tendance générale observée pour la France métropolitaine.

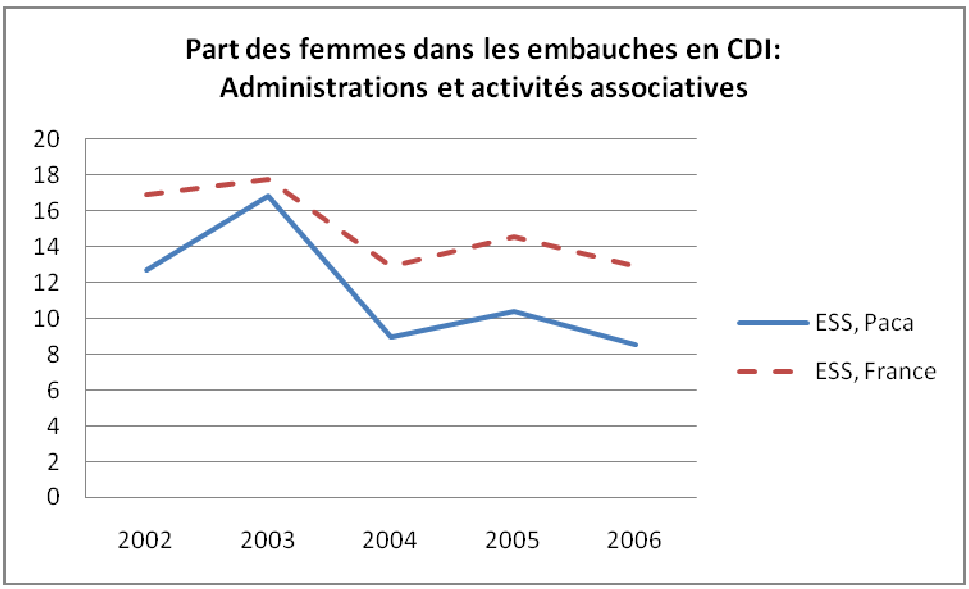
Figure 110 Évolutions de la part des femmes dans les embauches des cadres : organisations associatives n.c.a.



Bien que les femmes soient assez largement sur-représentées dans les embauches, leur part dans les embauches des cadres est plus faible, que ce soit pour la moyenne française ou pour

la région PACA. Elle varie autour de 45% pour la moyenne nationale et entre 40 et 50% pour la région PACA.

Figure 111 Évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI : secteur « Administrations »

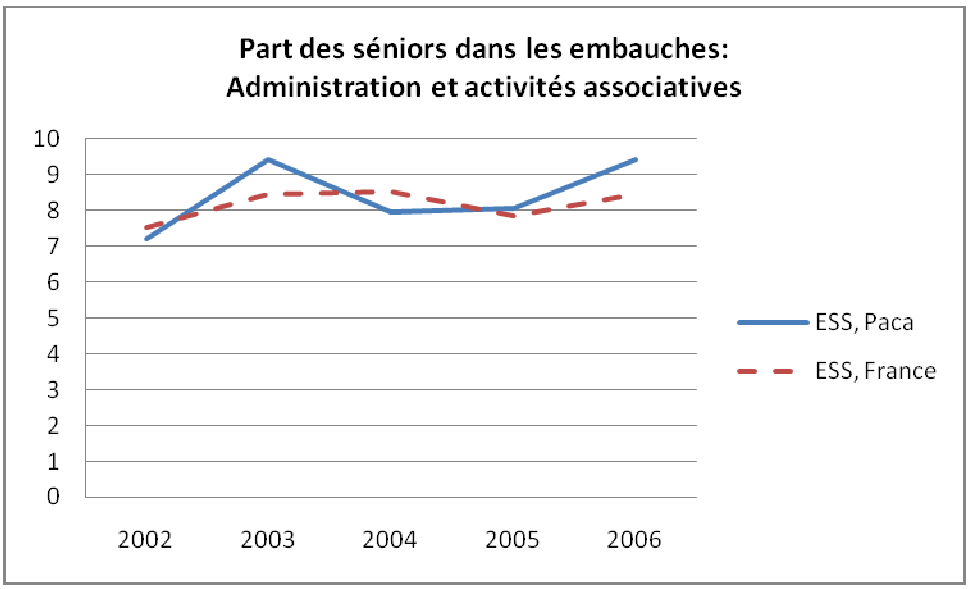


La part des femmes dans les embauches en CDI représente entre 17 (pour l'année 2002) et 13% (en 2006) pour la moyenne nationale et elle fluctue entre 7 et 9% pour la région PACA selon les années. Cette part assez faible des femmes dans les embauches en CDI est à mettre en relation avec la part, également très faible des CDI (liée à un recours fréquent à des contrats aidés, comme l'expliquent d'autres études), la part assez faible des cadres embauchés en CDI et la part des femmes dans les embauches des cadres.

3.5.2.5. Les seniors dans les embauches dans les organisations associatives n.c.a.

La part des seniors dans les embauches en 2002-2006 fluctue autour de 8% au niveau national et régional. La tendance d'évolution de cet indicateur pour la région PACA est proche de celle suivie par la moyenne nationale. Cet indicateur est quasi-équivalent à celui observé pour les services aux particuliers et un peu plus faible que celui observé pour le secteur « éducation, santé et action sociale ».

Figure 112 Évolution de la part des seniors dans les embauches : secteur « Administrations»



La part des seniors dans les embauche est en légère hausse depuis 2002, contrairement aux autres secteurs d'activité où nous avons souvent observé de légères hausses de la part des personnes âgées de plus de 50 ans seulement à partir de début 2004.

3.5.2.6. Les causes des départs dans les organisations associatives n.c.a.

En région PACA, les démissions représentent un huitième des départs dans les établissements issus de la catégorie « organisations associatives n.c.a. », que ce soit pour l'ensemble des établissements ou pour les établissements à partir de 50 salariés. La part des départs à la retraite et assez faible en PACA et dans d'autres régions.

Figure 113 Cartographie des causes de départ dans secteur « Administrations » (activités associatives comprises), pour l'ensemble des établissements, en 2006

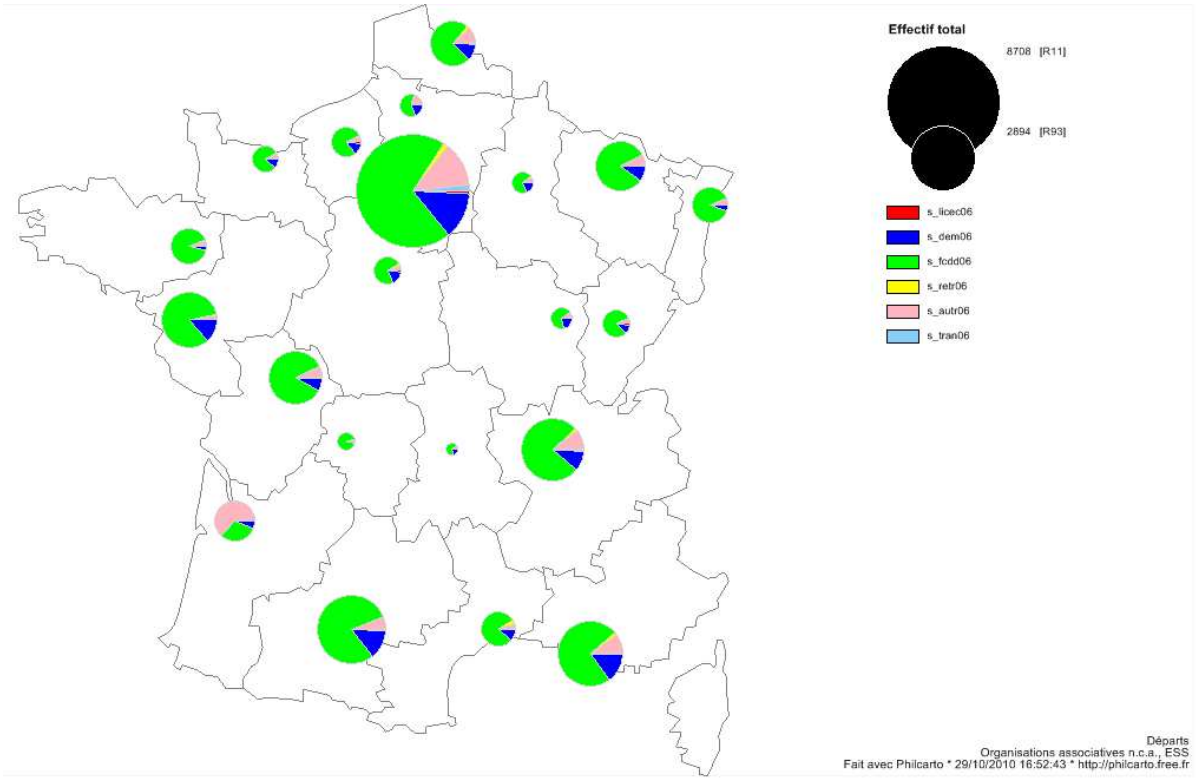


Figure 114 Cartographie des causes de départ dans les organisations associatives n.c.a., établissements à partir de 50 salariés

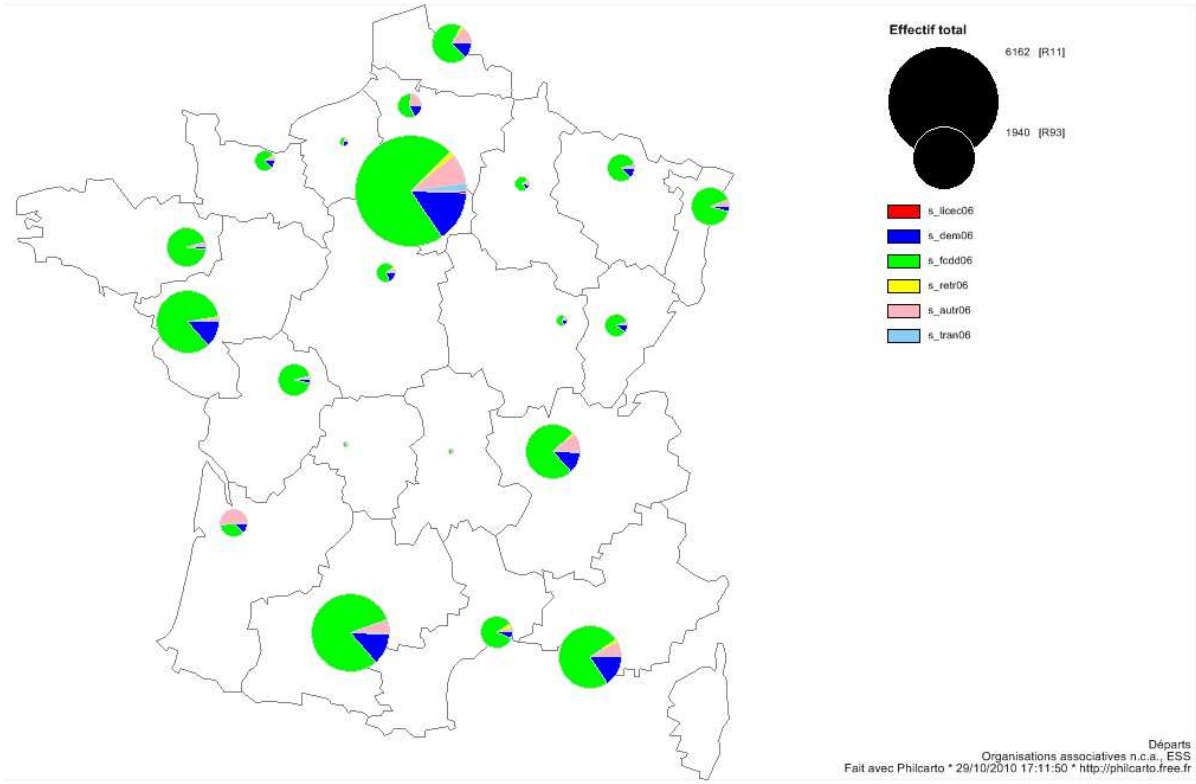
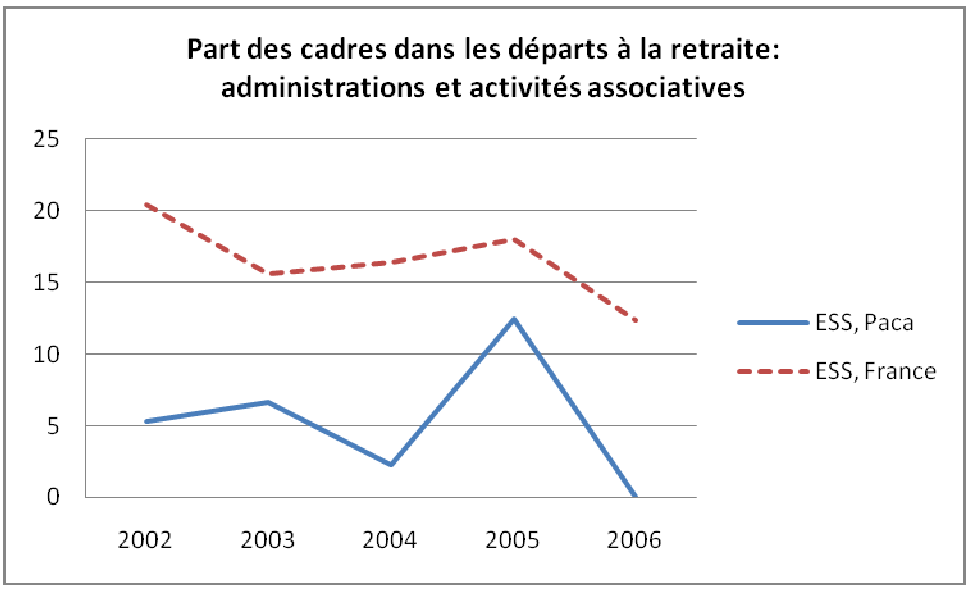


Figure 115 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite



La part des cadres dans les départs à la retraite a évolué à la baisse entre 2002 et 2006 dans les organisations associatives n.c.a. Elle reste cependant assez importante du moins au niveau national : près d'un départ sur cinq en 2002 et plus d'un départ sur 10 en 2006. Cet indicateur pour la région PACA a suivi une tendance proche de celle suivie par la moyenne nationale entre la fin 2004 et la fin 2006, mais visiblement les données ne permettent pas de définir avec précision le pourcentage des cadres dans les départs à la retraite pour ce type d'organisations. Comme dans le cas des services aux particuliers, cela peut être lié au fait que les établissements les plus petits sont soit absents du champs des données EMMO-DMMO, soit ne sont englobés qu'en partie par l'enquête sur les mouvements de la main d'œuvre (rappelons que cette enquête interrogeait durant la période 2002-2006 près d'un établissement sur cinq de 10 à 49 salariés).

Conclusion

Dans cette partie du rapport nous avons étudié les dynamiques de l'emploi et les différents indicateurs de la qualité de l'emploi dans l'ESS dans une approche régionale. Ce travail a visé tout d'abord à explorer les possibilités de l'analyse d'un ensemble d'indicateurs dans une perspective comparative régionale et entre les secteurs de l'ESS et le secteur privé hors ESS. Plusieurs indicateurs originaux ont été calculés ici, permettant de donner un aperçu nouveau de la qualité de l'emploi dans l'ESS (les taux de turnover, la part de seniors dans les embauches ou encore la part des cadre embauchés en CDI), mais aussi de mettre en lumière le rôle de l'ESS dans les dynamiques de création et de destruction d'emplois. Il a également mis en lumière une certaine hétérogénéité de l'ESS selon les secteurs d'activité, définis ici à partir de la nomenclature de l'INSEE assez large : activités financières, services aux entreprises, services aux particuliers, éducation, santé et action sociale, et une classe des établissements repris dans la catégorie « organisations associatives n.c.a.».

Ce travail met en lumière le rôle de l'ESS dans les dynamiques de la création d'emplois aussi bien au niveau national que régional, ainsi que les différences en matière de la qualité de l'emploi selon les secteurs d'activité. Le focus sur la région PACA a permis de mettre cette région en perspective par rapport au niveau national et par rapport aux autres régions de la France métropolitaine.

Dans la plupart des secteurs d'activité étudiés, l'ESS joue un rôle important dans la création d'emplois, puisque la croissance de l'emploi dans ce secteur est généralement supérieure à celle observée pour le secteur privé hors ESS dans les mêmes secteurs d'activité. Cela est souvent dû au fait que même si les taux de création d'emplois ne sont pas toujours plus élevés dans l'ESS relativement au secteur privé hors ESS, les taux de destruction y sont généralement plus faibles. Le secteur des services aux particuliers relevant de l'ESS représente cependant une exception, puisque c'est le seul secteur d'activité où les taux de destruction d'emplois observés pour la période 2002-2006 étaient plus forts dans l'ESS que dans le privé hors ESS. Selon nos résultats, en région PACA en 2006, la croissance de l'emploi dans l'ESS été négative dans les services aux particuliers, comme dans plusieurs autres régions, dû à un fort taux de destruction d'emplois dans ce secteur. Elle était également négative dans les activités financières relevant de l'ESS (et ce malgré le fait que le taux de destruction d'emplois y était parmi les dix les plus faibles) et nulle dans le secteur des services aux entreprises relevant de l'ESS, tandis que les deux autres secteurs d'activité la croissance nette a été positive et assez forte notamment pour les organisations associatives n.c.a.

En matière de la qualité de l'emploi dans l'ESS en PACA et en France, nous avons pu mettre en lumière les tendances suivantes. Tout d'abord, le secteur de l'ESS est presque toujours caractérisé par une **faible part des CDI** parmi les contrats d'embauche, à l'exception du secteur éducation, santé, action sociale où cette part est équivalente dans l'ESS et dans le secteur privé hors ESS. Le recours plus important à des contrats aidés pourrait sans doute expliquer cette tendance.

Les **taux de turnover**, qui caractérise dans une certaine mesure le management des ressources humaines, varient beaucoup selon les secteurs d'activité. Par exemple, ces taux sont les plus élevés dans les services aux particuliers. En moyenne nationale, le turnover dans l'ESS est encore plus important que dans le privé hors ESS. En région PACA le turnover dans ce type d'activités relevant de l'ESS était supérieur à la moyenne nationale. Dans les secteurs des services aux entreprises ou encore de l'éducation, la santé et l'action sociale, le taux de turnover dans le secteur privé hors ESS était supérieur à celui de l'ESS au niveau national tandis que, dans les activités financières, ils sont très proches. Un taux de turnover relativement important (80 à 100%) est observé pour le secteur des organisations associatives n.c.a. au niveau national, mais la région PACA affiche ici un taux en dessous de la moyenne nationale (60 à 80%).

La part des cadres dans les embauches varie selon les secteurs d'activité de manière considérable. Dans les secteurs des services aux entreprises et des services aux particuliers cette part au niveau national est un peu plus importante dans l'ESS par rapport au privé hors ESS (11-16% contre 6-10% dans les services aux entreprises et 15-18% contre 10% dans les services aux particuliers). Dans les activités financières cette part apparaît pus faible dans l'ESS (7-10% contre 16-25% en moyenne nationale), tandis que ces indicateurs pour le secteur de l'éducation, la santé et l'action sociale sont proches et très faibles dans l'ESS et dans le privé hors ESS (autour de 4% seulement). Dans les organisations associatives n.c.a., la part des cadres était, durant la période 2002-2006, autour de 6-8% au niveau national et elle était plus faible en région PACA (autour de 4-7%). Pour d'autres secteurs d'activité, la région PACA se trouve également en dessous de la moyenne nationale quant à la part des cadres dans les embauches.

La part des **cadres en CDI** dans les embauches des cadres varie également de manière importante selon les secteurs d'activité. Par exemple, dans les services financiers, les cadres sont très majoritairement embauchés en CDI (90% pour l'ESS et 80% pour le secteur privé hors ESS). Dans les services aux entreprises, cette part est de près de 65% pour l'ESS et 80%

pour le privé hors ESS tandis que, dans les services aux particuliers, seulement 5% des cadres sont embauchés en CDI dans l'ESS et près de 10% dans le privé hors ESS. Dans le secteur de l'éducation, santé et action sociale, les cadres sont plus souvent embauchés en CDI dans l'ESS que dans le secteur privé hors ESS (18-22% contre 4% seulement). La région PACA suit, dans la plupart des cas, la tendance générale, mais ce n'est pas le cas pour le secteur de l'éducation, santé et action sociale où la part des cadres embauchés en CDI est plus importante dans le secteur privé hors ESS. Quant aux organisations associatives n.c.a., près de 20% des cadres sont embauchés en CDI au niveau national (et autour de 10% seulement en PACA).

La **part des femmes** est traditionnellement très importante dans le secteur des services, mais elle varie aussi selon les activités à l'intérieur de ce secteur, et parfois selon l'appartenance à l'ESS versus secteur privé hors ESS. Ainsi, elles sont majoritaires presque dans tous les secteurs d'activité étudiés, à l'exception des services aux particuliers où elles représentent la moitié des personnes embauchées. En revanche, elles sont systématiquement sous-représentées dans les embauches des cadres. Par exemple, dans les activités financières, elles ne représentent que 40% dans les embauches de cadres, tandis qu'elles représentent 65-70% des embauches dans les établissements relevant de l'ESS et 55% dans les établissements relevant du secteur privé hors ESS. Dans le secteur de l'éducation, la santé et l'action sociale, elles sont les plus présentes (50% dans les embauches des cadres de l'ESS et 60% dans les embauches du secteur privé hors ESS), mais ces chiffres sont à mettre en relation à la fois avec un fort taux de féminisation (80% des femmes dans ce secteur d'activité) et une faible part des cadres dans les embauches. En région PACA, les taux de féminisation suivent généralement les mêmes tendances, mais la part des femmes dans les embauches des cadres y est par exemple plus importante dans les activités financières relevant du secteur privé hors ESS. C'est le seul secteur pour lequel nous avons trouvé pour la région PACA des différences notables entre l'ESS et le secteur privé hors ESS.

Nous avons également étudié la part **des personnes âgées de plus de 50 ans dans les embauches** dans l'ESS et dans le secteur privé hors ESS. La part la plus importante des seniors dans les embauches a été observée pour les secteurs des services aux entreprises et celui de l'éducation, santé et action sociale (autour de 10 et 14% entre 2002 et 2006). Dans d'autres secteurs d'activité elle était autour de 8-9%. Pour la plupart des secteurs d'activité, nous avons observé une tendance à la hausse dans les embauches des seniors au niveau national à partir de début 2004, ce qui pourrait être la conséquence d'un dispositif incitatif en direction des employeurs. Les organisations associatives n.c.a. n'affichent pas cependant cette même tendance, mais la part des seniors dans les embauche y augmente depuis 2002 et non depuis début 2004, comme dans la plupart d'autres secteurs.

La région Paca suit généralement la même tendance que la moyenne nationale (à l'exception des services aux particuliers en 2005-2006 où cette part a été plus importante dans le privé hors ESS, tandis qu'en moyenne nationale les parts des seniors dans les embauches étaient équivalents pour les deux secteurs). Mais il existe, pour certains secteurs d'activité, des écarts plus ou moins importants par rapport à cette moyenne. Par exemple, dans les activités financières, la part des seniors en plus importante en Paca relativement à la moyenne nationale. Dans les services aux entreprises, cette part est équivalente à la moyenne nationale pour l'ESS, mais supérieure à la moyenne pour le secteur privé hors ESS. Dans le secteur de l'éducation, santé et action sociale, la part des seniors dans les embauches a été supérieure à la moyenne nationale entre 2002-2006 et représentait 14-17% pour le secteur privé hors ESS et 17-21% pour l'ESS. Enfin, dans les organisations associatives n.c.a., la part des seniors dans les embauches est équivalente à la moyenne nationale.

Nous avons enfin étudié les **causes de départ** et la part des **cadres dans les départs à la retraite**. Selon les secteurs d'activité, la part de démissions (qui peut être considérée comme un des indicateurs de l'insatisfaction au travail) se distingue selon les secteurs (ESS versus privé hors ESS). Par exemple, au niveau national, cette part est plus importante dans les activités financières relevant de l'ESS (par rapport au privé hors ESS). Mais dans les services aux particuliers elle est au contraire légèrement plus faible dans l'ESS. Le dernier indicateur, la part des cadres dans les départs à la retraite, n'est pas un indicateur de la qualité de l'emploi, mais il fait référence à d'autres problématiques, telle la transmissions d'entreprise. Les départs des cadres à la retraite dans l'ESS, selon les résultats de notre étude, sont les plus importants dans les secteurs des activités financières (20-25% dans l'ESS contre près de 15% dans le privé hors ESS au niveau national) et des services aux entreprises (30-40% dans l'ESS contre 20-30% dans le privé hors ESS). En région PACA, la part des cadres dans les départs à la retraite dans ce secteur d'activité est en dessus de la moyenne nationale et sa tendance est à la hausse. Il paraît donc indispensable de pouvoir prévenir les éventuels problèmes de transmission du projet que les organisations de l'ESS issues des ces secteurs risquent de rencontrer prochainement. Dans le secteur éducation, santé, action sociale la part des cadres dans les départs à la retraite en Paca est supérieure dans l'ESS relativement au secteur privé hors ESS[32].

Comme nous l'avons observé, pour certains indicateurs de la qualité de l'emploi, la région PACA se distingue par rapport aux autres régions, alors que pour d'autres, elle reste tout à fait dans la moyenne nationale.

On retient quelques points marquants pour la région PACA. Dans les services aux particuliers, le turnover y apparaît supérieur à la moyenne nationale sauf pour l'ESS, la part des femmes embauchées en CDI dans les services aux entreprises relevant de l'ESS et dans les activités associatives n.c.a. y est plus faible. Il en est de même pour la part des cadres embauchés en CDI. On observe une part des cadres dans les départs en retraite supérieure à la moyenne nationale, tout particulièrement dans le secteur Education, santé et action sociale. On souligne aussi une part assez faible des CDI dans les organisations associatives n.c.a. relativement à d'autres régions, telles que l'Ile-de-France, Midi Pyrénées ou encore Pays de la Loire. Mais les résultats de l'étude attirent surtout l'attention sur la place des femmes dans l'ESS. La part des femmes dans les embauches en Paca est supérieure à la moyenne nationale, mais le pourcentage des femmes en CDI dans ces secteurs est plus faible que la moyenne nationale. En revanche, pour le secteur de l'éducation, santé, action sociale, la région Paca se trouve dans la moyenne nationale à la fois pour la part des femmes dans les embauches, la part des femmes en CDI et la part des femmes cadres.

Nous pouvons synthétiser ces tendances dans le tableau suivant (figure 116).

32 Dans les services aux particuliers et organisations associatives n.c.a., il est difficile de détecter une tendance particulière avec un certain degré de certitude.

Figure 116 Synthèse des résultats

Indicateurs	Secteur d'activité				
	Activités financières	*Services aux entreprises*	*Services aux particuliers*	*Éducation, santé, action sociale*	*Activités associatives n.c.a. (ESS seule)*
Création d'emplois					
Taux de création, ESS en 2006.	Parmi les 10 les plus faibles en Paca.	Parmi les 10 les plus faibles en Paca.	En dessous de la moyenne nationale.	Légèrement en dessous de la moyenne nationale.	En dessous de la moyenne nationale.
Taux de destruction ESS en 2006.	Parmi les 10 les plus faibles en Paca.	Parmi les 10 les plus faibles en Paca.	En dessous de la moyenne nationale.	Légèrement au dessus de la moyenne nationale.	En dessous de la moyenne nationale.
Création nette, ESS en 2006.	En dessous de la moyenne nationale, quasi nulle voire négative.	En dessous de la moyenne nationale, négative.	En dessous de la moyenne nationale, négative.	Proche de la moyenne nationale, positive.	En dessous de la moyenne nationale, positive.
Qualité de l'emploi					
Part des CDI dans les embauches	Privé hors ESS > ESS en 2006 (env. 42 contre 26%).	Privé hors ESS > ESS en 2006 (env. 28 contre 13%).	Privé hors ESS > ESS en 2006 (env. 17 contre 6%.)	Très proches dans le Privé hors ESS et ESS en 2006 (env. 10%).	Prés de 10% en Paca.
Turnover	Le plus faible. ESS > Privé hors ESS (soit 20-30% contre 15-20% selon les années), mais tendance au rapprochement à partir de 2005.	Privé hors ESS > ESS sauf en 2005 pour Paca. Même tendance pour la France (60% contre 45%).	ESS > Privé hors ESS en France et en Paca (env. 100 contre 110-140% en France). Taux supérieur à la moyenne nationale en Paca pour l'ESS.	Privé hors ESS > ESS (110-140% contre 70-80% en Paca). Même tendance en France. Le taux pour le privé hors ESS en Paca supérieur à la moyenne nationale, mais avec moins d'écart.	Paca légèrement en dessous de la moyenne nationale (60-80% contre 80-100% au niveau national).
Part des cadres dans les embauches	Privé hors ESS > ESS (soit 5 à 16% contre 3 à 5%) Même tendance en Paca qu'en France	ESS > Privé hors ESS, sauf en 2006 pour Paca. Même tendance en France (soit 11 à 15% contre 6 à 10%).	ESS > Privé hors ESS en Paca comme en France (soit 15-20% contre 3 à 5%). Mais tendance à la baisse dans l'ESS en Paca en 2005-2006.	Très faible (autour de 3-4% pour l'ESS et 1,5-3% pour le Privé hors ESS en Paca). Très légèrement supérieure pour l'ESS en Paca et en France.	Très faible (4-7% en Paca et 6-8% au niveau national).

Indicateurs	Secteur d'activité				
	Activités financières	*Services aux entreprises*	*Services aux particuliers*	*Éducation, santé, action sociale*	*Activités associatives n.c.a. (ESS seule)*
Part des cadres en CDI dans les embauches cadres	ESS et Privé hors ESS très proches (autour de 90%), mais une légère tendance à la baisse à partir de 2005 dans l'ESS	Privé hors ESS > ESS en Paca et en France (soit 70-80% contre 50-70% selon les années). La région Paca en dessous de la moyenne nationale pour l'ESS.	Privé hors ESS > ESS en Paca et en France (soit 10% contre 5% en France). Paca au dessus de la moyenne nationale pour le Privé hors ESS et proche de la moyenne pour l'ESS.	En Paca, Privé hors ESS > ESS (sauf en 2002). En France ESS > Privé hors ESS avec un écart important (autour de 20 contre 4%).	Près de 20% en moyenne nationale, mais autour de 10% en Paca.
Part des femmes dans les embauches	ESS légèrement supérieure au Privé hors ESS, soit 65% contre 60% (sauf 2002). Même tendance Paca et France.	Très proches dans l'ESS et privé hors ESS en Paca et en France (soit autour de 55% en moyenne nationale).	Très proches dans l'ESS et Privé hors ESS en Paca et en France (autour de 50%).	Part très importante (autour de 80%). Privé hors ESS > ESS en Paca et en France, mais avec peu. Paca se situe dans la moyenne nationale pour l'ESS et privé hors ESS.	64-66% en Paca et 71-74% en France. La région Paca se situe ainsi au dessus de la moyenne nationale.
Part des femmes cadres dans les embauches cadres	A partir de 2003 : Privé hors ESS > ESS, mais convergence vers 50% dans les deux secteurs en 2006. En France ESS = privé hors ESS.	ESS > Privé hors ESS sauf en 2005-06 (tendance à la baisse dans l'ESS Paca). En France ESS > Privé hors ESS (soit 35 contre 30 %).	ESS > Privé hors ESS en Paca (sauf en 2003) et en France (sauf en 2006), mais peu d'écart en France.	Privé hors ESS > ESS en moyenne nationale (50-60%) La tendance pour Paca change selon les années. Paca se situe dans la moyenne nationale pour les deux secteurs.	Autour de 45% pour Paca et la moyenne nationale.
Part des femmes dans les embauches en CDI	Privé hors ESS > ESS (soit 35 à 40% contre 15 à 25%). Même tendance en France.	Privé hors ESS > ESS. Paca en dessous de la moyenne nationale pour l'ESS. En France, Privé hors ESS et ESS	Privé hors ESS > ESS en Paca et en France (env. 25 contre 8%). Selon les années, Paca se trouve en dessous de la moyenne nationale pour	Peu d'écart entre l'ESS et privé hors ESS en Paca et en France (autour de 10% en 2005 et 2006). Tendance générale à la	Autour de 7-9% pour Paca et 13-17% pour la moyenne nationale, selon les années. La région Paca se situe

Indicateurs	Secteur d'activité				
	Activités financières	*Services aux entreprises*	*Services aux particuliers*	*Éducation, santé, action sociale*	*Activités associatives n.c.a. (ESS seule)*
		très proches (17-20%).	l'ESS.	baisse.	ainsi en dessous de la moyenne nationale.
Part des seniors dans les embauches	Privé hors ESS > ESS (soit 20-25% contre 10-20%), mais convergence vers 20% en 2006. Même tendance en France.	Privé hors ESS > ESS (sauf en 2002). En France ESS = Privé hors ESS.	ESS et Privé hors ESS très proches en Paca et en France. A partir de 2005 : Privé hors ESS > ESS en Paca. Tendance à la hausse dans les deux secteurs.	ESS > privé hors ESS en Paca (15-20% contre 14-17%) et en France (mais avec un écart quasi nul pour la France.)	Autour de 8-9% pour Paca et la moyenne nationale.
Part des démissions dans les départs	ESS > Privé hors ESS en 2006.	Privé hors ESS = ESS en 2006.	Privé hors ESS > ESS en 2006.	Privé hors ESS = ESS.	Près de 12% de démissions dans les départs en 2006.
Part des départs à la retraite dans les départs	Privé hors ESS > ESS en 2006.	Peu de départs à la retraite observés.	Peu de départs à la retraite observés.	Peu de départs à la retraite observés.	Peu de départs à la retraite observés.
Part des cadres dans les départs à la retraite.	ESS > Privé hors ESS (soit 10 à 25% contre 5 à 1(%). En France, ESS = Privé hors ESS, voire légèrement inférieure.	ESS > Privé hors ESS en Paca et en France. Paca au dessous de la moyenne nationale pour l'ESS.	Généralement inférieure dans l'ESS relativement au Privé hors ESS en Paca et en France.	ESS > Privé hors ESS à partir de 2004 en Paca (8-10% contre 3-5%). Parts très proches dans l'ESS et privé hors ESS depuis 2004 en France.	Évolution à la baisse en Paca et en France entre 2005 et 2006. Cette part est autour de 15% en moyenne nationale.

Bibliographie

Barlet M., Blanchet D., Crusson L., Givord P., Picart, C., Rathelot R. et Sillard P. (2007), «Flux de main-d'oeuvre, flux d'emplois et internationalisation », *L'économie française : Comptes et dossiers*, Edition 2007-2008, INSEE-Références, pp. 109-132.

Cahuc P. et Zylberberg,A. (2004), *Le chômage, fatalité ou nécessité ?*, Flammarion.

Duhautois R., (2005). « Les créations nettes d'emplois : la partie visible de l'iceberg ». *INSEE première* N°1014-Mai.

Duhautois R., Melnik E. (2010) Job Creation and Job Destruction in France: Do Nonprofit and Forprofit Establishments Differ ? Communication au colloque SASE, Philadelphie, Juin 2010 et au colloque ISTR, Istanbul, juillet 2010.

L'Economie Sociale et Solidaire: Panorama et Enjeux en Provence-Alpes-Côte d'Azur 2010. Chambre Régionale de l'Economie sociale et Solidaire Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Gaudron G, (2009), « L'économie sociale emploie un salarié sur 10 en 2006 », *INSEE Première*, n°1224, Février.

Liste des tableaux et figures du chapitre 4

Tableau 1 Le nombre d'établissements pérennes dans l'échantillon 100

Tableau 2 La répartition de l'échantillon par taille des établissements (établissements « pérennes ») 100

Tableau 3 Le nombre d'établissements présents dans l'échantillon 101

Tableau 4 La répartition des établissements par taille (pour l'année 2006) 102

Tableau 5 Définitions des indicateurs présentés 103

Tableau 6 Mouvements d'emplois en France et région PACA 104

Figure 1 Évolution des mouvements d'emplois dans l'ESS en France et en région PACA 105

Figure 2 Évolution des mouvements d'emplois dans le secteur privé hors ESS en France et en PACA 105

Figure 3 Dynamiques de l'emploi dans les services financiers ESS en France 106

Figure 4 Dynamiques de l'emploi dans les services financiers en France : secteur privé hors ESS 107

Figure 5 Répartition de l'emploi selon les régions entre l'ESS et le secteur privé hors ESS en 2006 : activités financières 108

Figure 6 Taux de création d'emplois selon les régions en 2006 : activités financières 109

Figure 7 Taux de destruction d'emplois selon les régions en 2006 : activités financières 110

Figure 8 Taux de création nette d'emploi selon les régions en 2006 : activités financières 110

Figure 9 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services financiers de l'ESS, pour l'ensemble des établissements, 2006 111

Figure 10 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services financiers, secteur privé hors ESS, pour l'ensemble des établissements, 2006 112

Figure 11 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services financiers de l'ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006 112

Figure 12 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services financiers, secteur privé hors ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006 113

Figure 13 Taux de turnover dans le secteur des services financiers 114

Figure 14 Cartographie du turnover dans les services financiers, ESS en 2006 114

Figure 15 Cartographie du turnover dans les services financiers, secteur privé hors ESS, en 2006 ... 115

Figure 16 Part des cadres dans les embauches : services financiers 116

Figure 17 Pourcentage des cadres embauchés en CDI : services financiers 116

Figure 18 Pourcentage des femmes dans les embauches : services financiers 117

Figure 19 Pourcentage des femmes dans les embauches des cadres : services financiers 118

Figure 20 Pourcentage des femmes dans les embauches en CDI: services financiers 118

Figure 21 Pourcentage des seniors dans les embauches: services financiers 119

Figure 22 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services financiers, ESS, ensemble des établissements, 2006 120

Figure 23 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services financiers, secteur privé hors ESS, ensemble des établissements, 2006 120

Figure 24 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services financiers, ESS dans les établissements à partir de 50 salariés, 2006 121

Figure 25 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services financiers, secteur privé hors ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006 122

Figure 26 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite: services financiers 122

Figure 27 Dynamiques de l'emploi dans le secteur de l'ESS : services aux entreprises 123

Figure 28 Dynamiques de l'emploi dans le secteur des services aux entreprises, privé hors ESS, 2006 124

Figure 29 Répartition de l'emploi entre l'ESS et le secteur privé hors ESS en 2006 : services aux entreprises 124

Figure 30 Les taux de création d'emplois dans l'ESS : services aux entreprises, 2006 125

Figure 31 Les taux de destruction d'emplois dans l'ESS : services aux entreprises, 2006 125

Figure 32 Les taux de croissance nette dans l'ESS : services aux entreprises, 2006 126

Figure 33 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux entreprises, ESS, ensemble des établissements en 2006 127

Figure 34 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux entreprises, secteur privé hors ESS, ensemble des établissements en 2006 128

Figure 35 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux entreprises, ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006 128

Figure 36 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux entreprises, secteur privé hors ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006 129

Figure 37 Évolution du taux de turnover dans le secteur « services aux entreprises » 130

Figure 38 Cartographie du turnover dans les services aux entreprises, ESS, en 2006 130

Figure 39 Cartographie du turnover dans les services aux entreprises, secteur privé hors ESS, en 2006 131

Figure 40 Évolution de la part des cadres dans les embauches : secteur « services aux entreprises » 132

Figure 41 Évolution de la part des cadres en CDI dans les embauches des cadres : secteur « services aux entreprises » 132

Figure 42 Évolution de la part des femmes dans les embauches : secteur « services aux entreprises » 133

Figure 43 Évolution de la part des femmes dans les embauches des cadres : secteur « services aux entreprises » 133

Figure 44 Évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI : secteur «services aux entreprises » 134

Figure 45 Évolution de la part des seniors dans les embauches : services aux entreprises 135

Figure 46 Cartographie des causes de départ dans les services aux entreprises, ESS, ensemble d'établissements, 2006 135

Figure 47 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services aux entreprises, secteur privé hors ESS, ensemble d'établissements, 2006 136

Figure 48 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services aux entreprises, ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006 137

Figure 49 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services aux entreprises, secteur privé hors ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006 137

Figure 50 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite : secteur « services aux entreprises » 138

Figure 51 Dynamiques de l'emploi dans l'ESS : services aux particuliers 139

Figure 52 Dynamiques de l'emploi dans le secteur privé hors ESS : services aux particuliers 139

Figure 53 Répartition de l'emploi par secteur ESS et privé hors ESS : services aux particuliers, 2006140

Figure 54 Cartographie des taux de création d'emplois dans l'ESS en 2006 : services aux particuliers 141

Figure 55 Cartographie des taux de destruction d'emplois dans l'ESS en 2006 : services aux particuliers 141

Figure 56 Cartographie des taux de croissance nette de l'emploi dans l'ESS en 2006 : services aux particuliers 142

Figure 57 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux particuliers, ESS, pour l'ensemble des établissements en 2006 143

Figure 58 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux particuliers, secteur privé hors ESS, pour l'ensemble des établissements en 2006 143

Figure 59 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux particuliers, ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006 144

Figure 60 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les services aux particuliers, secteur privé hors ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006 144

Figure 61 Évolution du taux de turnover dans le secteur « services aux particuliers » 145

Figure 62 Cartographie du turnover dans les services aux particuliers, ESS, en 2006 146

Figure 63 Cartographie du turnover dans les services aux particuliers, secteur privé hors ESS, en 2006 147

Figure 64 Évolution de la part des cadres dans les embauches : secteur « services aux particuliers » 147

Figure 65 Évolution de la part des cadres en CDI dans les embauches des cadres : secteur « services aux particuliers » 148

Figure 66 Évolution de la part des femmes dans les embauches : services aux particuliers 149

Figure 67 Évolution de la part des femmes dans les embauches des cadres : services aux particuliers 149

Figure 68 Évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI : services aux particuliers .. 150

Figure 69 Évolution de la part des seniors dans les embauches : services aux particuliers 151

Figure 70 Cartographie des causes de départ dans le secteur des services aux particuliers, ESS, ensemble des établissements, 2006 151

Figure 71 Cartographie des causes de départ dans le secteur de services aux particuliers, secteur privé hors ESS, ensemble des établissements, 2006..... 152

Figure 72 Cartographie des causes de départ dans les services aux particuliers, ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006 153

Figure 73 Cartographie des causes de départ dans le secteur de services aux particuliers, secteur privé hors ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006 153

Figure 74 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite 154

Figure 75 : Dynamiques de l'emploi dans le secteur de l'ESS : éducation, santé et action sociale 155

Figure 76 : Dynamiques de l'emploi dans le secteur privé hors ESS : éducation, santé et action sociale 155

Figure 77 Répartition des emplois dans l'ESS et le secteur privé hors ESS : Éducation, santé, action sociale, 2006 156

Figure 78 Les taux de création d'emplois dans l'ESS : Éducation, santé, action sociale, 2006 157

Figure 79 Les taux de destruction d'emplois dans l'ESS : Éducation, santé, action sociale », 2006 ... 157

Figure 80 Les taux de création nette d'emploi dans l'ESS : Éducation, santé, action sociale », 2006 158

Figure 81 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans l'éducation, santé et action sociale, ESS, pour l'ensemble des établissements en 2006 159

Figure 82 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans l'éducation, santé et action sociale, secteur privé hors ESS, pour l'ensemble des établissements en 2006 159

Figure 83 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006 160

Figure 84 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans le secteur éducation, santé, action sociale, secteur privé hors ESS, pour les établissements à partir de 50 salariés, 2006 160

Figure 85 Évolution du taux de turnover : secteur « éducation, santé, action sociale » 161

Figure 86 Cartographie du turnover dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, en 2006 162

Figure 87 Cartographie du turnover dans le secteur éducation, santé, action sociale, secteur privé hors ESS, en 2006 162

Figure 88 Évolution de la part des cadres dans les embauches : secteur « éducation, santé, action sociale » 163

Figure 89 Évolution de la part des cadres en CDI dans les embauches des cadres : secteur « éducation, santé, action sociale » 163

Figure 90 Évolution de la part des femmes dans les embauches: secteur « éducation, santé, action sociale » 164

Figure 91 Évolution de la part des femmes dans les embauches des cadres: secteur Éducation, santé, action sociale 165

Figure 92 Évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI : secteur « éducation, santé, action sociale » 165

Figure 93 Évolution de la part des seniors dans les embauches : secteur Éducation, santé, action sociale 166

Figure 94 Cartographie des causes de départ dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, ensemble des établissements, 2006 167

Figure 95 Cartographie des causes de départ dans le secteur éducation, santé, action sociale, secteur privé hors ESS, ensemble des établissements, 2006..... 167

Figure 96 Cartographie des causes de départ dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006..... 168

Figure 97 Cartographie des causes de départ dans le secteur éducation, santé, action sociale, ESS, établissements à partir de 50 salariés, 2006..... 168

Figure 98 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite : secteur « éducation, santé, action sociale » 169

Figure 99 Les dynamiques de l'emploi dans les organisations associatives n.c.a. 170

Figure 100 Cartographie des taux de création dans les organisations associatives en 2006 171

Figure 101 Cartographie des taux de destruction dans les organisations associatives en 2006 172

Figure 102 Cartographie des taux de croissance dans les organisations associatives en 2006..... 172

Figure 103 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les organisations associatives, ensemble des établissements, en 2006 173

Figure 104 Cartographie des types de contrat à l'embauche dans les organisations associatives pour les établissements à partir de 50 salariés, en 2006..... 174

Figure 105 Évolution du taux de turnover dans les organisations associatives n.c.a. 175

Figure 106 Cartographie des taux de turnover dans les organisations associatives n.c.a. 175

Figure 107 Évolution de la part des cadres dans les embauches : secteur « Administrations » 176

Figure 108 Évolution de la part des cadres en CDI dans les embauches des cadres 176

Figure 109 Évolution de la part des femmes dans les embauches : organisations associatives n.c.a.177

Figure 110 Évolutions de la part des femmes dans les embauches des cadres : organisations associatives n.c.a. 177

Figure 111 Évolution de la part des femmes dans les embauches en CDI : secteur « Administrations » 178

Figure 112 Évolution de la part des seniors dans les embauches : secteur « Administrations» 179

Figure 113 Cartographie des causes de départ dans secteur « Administrations » (activités associatives comprises), pour l'ensemble des établissements, en 2006 180

Figure 114 Cartographie des causes de départ dans les organisations associatives n.c.a., établissements à partir de 50 salariés..... 180

Figure 115 Évolution de la part des cadres dans les départs à la retraite 181

Figure 116 Synthèse des résultats..... 185

Chapitre V. La qualité de l'emploi dans les organismes agréés services à la personne en PACA

Introduction

Seize milliards de valeur ajoutée, près de deux millions de personnes employées, trois cent quatre-vingt-dix mille emplois créés depuis 2005, les services à la personne constituent un secteur important et en développement de l'économie française[33]. En 2005, le ministre de l'emploi et de la cohésion sociale, Jean-Louis Borloo, affirmait que « Le développement des services à la personne ne constitue pas seulement un enjeu majeur pour la création d'emplois dans notre pays. C'est également un sujet de société parce que ces services répondent à des besoins et des attentes que chacun d'entre nous peut éprouver dans sa vie quotidienne. Lever simultanément l'ensemble des freins qui entravent le développement de ces services dans notre société : telle est la condition pratique de ce qu'il faut bien appeler la révolution des services à la personne »[34]. Ce secteur est ainsi inscrit au centre des préoccupations politiques afin à la fois de créer de l'emploi et d'améliorer la vie quotidienne des bénéficiaires des services.

Le secteur des services à la personne peut être défini comme le secteur regroupant l'ensemble des activités économiques réalisées auprès des particuliers à leur domicile. Ces activités s'étalent de la garde d'enfants à l'aide au maintien à domicile des personnes âgées, en passant par l'entretien du jardin ou l'assistance informatique. L'attrait pour ce secteur et son développement repose sur une évolution conjointe de paramètres socioéconomiques : le vieillissement de la population, le maintien de plus en plus longtemps à domicile des personnes âgées ou encore l'augmentation du travail féminin. Ces évolutions semblent donner lieu à de nouveaux besoins. De plus, les métiers de ce secteur sont considérés comme non délocalisables car indéniablement liés au territoire et accessibles à une population faiblement qualifiée.

Au sein de ce secteur, les organisations de l'économie sociale et solidaire, sont très présentes. Les associations en particulier ont été pionnières « sur les services en défrichant des demandes sociales émergentes qui ont été ensuite intégrées au service public ou maintenues dans le cadre associatif tout en étant encadrées par l'État » [Laville, 2008, p8]. Entre 1996 et 2006, les effectifs salariés des associations prestataires ont été multipliés par six, avec une croissance annuelle moyenne de 17% [Jany-Catrice, 2008]. Les entreprises lucratives sont arrivées plus tardivement sur ce secteur, à partir du milieu des années 1990, mais connaissent depuis 2005 une forte multiplication de leur nombre.

Le développement de ce secteur d'activité entraîne une attente importante en termes de création d'emploi. Ce point nous amène à nous interroger sur cette création d'emploi : comment se fait-elle ? Quelle est la nature des emplois créés ? Quelles sont les caractéristiques de ces emplois ? Plusieurs acteurs de ce secteur, notamment des acteurs

---

33 Les chiffres cités proviennent du étude du BIPE et sont accessible sur le site Internet de l'Agence national des services à la personne à la page : http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/chiffres-cles-%282064%29.cml?

34 Source : *Les cahiers de la compétitivité du 26 avril 2007.*

publics comme le Conseil Economique et Social ou l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) ou des acteurs académiques, mettent l'accent sur la qualité des emplois.

L'objet de ce chapitre est donc d'analyser la qualité des emplois dans les organismes agréés services à la personne (OASP) situés en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur une étude qualitative qui nous a amenés à rencontrer vingt-huit OASP de la région PACA.

Aussi, pour inscrire cette étude dans son contexte, nous allons dans un premier temps nous attacher à délimiter le secteur des services à la personne et en faire émerger ses caractéristiques. Forts de cette contextualisation, nous présenterons ensuite les résultats de notre étude. Le guide d'entretien est fourni en annexe (annexe 1). Dans le cadre d'une mise en perspective de nos résultats, nous soulignerons finalement les difficultés et enjeux de ce secteur.

1. Le secteur des services à la personne : délimitation et caractéristiques

1.1. Le plan Borloo : la structuration du secteur

1.1.1. Les objectifs du plan

Bien que les activités d'aide à domicile ne soient pas récentes, le secteur des services à la personne a été structuré par des volontés politiques avec notamment la mise en place du Plan de développement des services à la personne en février 2005, plus connu sous le nom de « plan Borloo » du nom du ministre de l'emploi, du travail, et de la cohésion sociale. L'objectif de ce plan est de « constituer un pôle d'excellence national dans le secteur des services à la personne ». Ce plan concerne les professions s'exerçant dans cinq grandes catégories de domaines :

- les services à la famille : garde d'enfants, soutien scolaire, promotion de toutes les formes d'assistance permettant le maintien à domicile des personnes dépendantes… ;
- les services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail : soins à domicile, prestations associées à l'hospitalisation à domicile, soutien psychologique, action d'information et de prévention… ;
- les services associés à la qualité de vie quotidienne à domicile, assistance informatique, portage de repas, petites réparations, coiffure, entretien de la maison… ou sur le lieu de travail services de conciergerie en entreprise, assistance vie pratique… ;
- les services associés au logement et au cadre de vie : gardiennage, jardinage, conseils ponctuels en aménagement, … ;
- les services d'intermédiation : conseil juridique ponctuel, assistance aux démarches administratives, aide à la recherche d'un logement,…

Ce plan a trois programmes afin de concourir au développement du secteur des services à la personne :

- le « développement d'enseignes nationales pour un accès universel à des services de qualité », l'idée étant de mailler le territoire de ces services de proximité en s'appuyant sur de grands réseaux fédérateurs ;
- une réforme de l'Etat pour mieux reconnaître l'importance de ces services ;
- une adaptation des réglementations pour dynamiser le développement d'une offre plurielle de qualité.

Le secteur des services à la personne regroupe ainsi un ensemble très large d'activités hétérogènes entre des activités relevant de l'amélioration du bien-être individuel, avec les activités permettant d'alléger les tâches domestiques des ménages par exemple, et d'autres relevant de l'assistance et du soin à des personnes fragiles et dépendantes, notamment auprès des enfants, des personnes porteuses d'un handicap ou encore des personnes âgées. Ainsi, devant la diversité des publics, des actes et des finalités des activités relevant des services à la personne, ce qui unit ce secteur est le lieu de réalisation du service, le domicile de l'individu [Devetter, Jany-Catrice, 2010].

1.1.2. Un plan pour la promotion de l'emploi

Afin de permettre le développement de ce secteur, diverses mesures ont été prises afin de développer à la fois l'offre et la demande de services. Les mesures prises dans l'objectif de développer l'offre de services visent à améliorer la lisibilité et la visibilité des services à la personne. Pour ce faire, l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) a vu le jour avec pour objet de servir de référence unique à l'ensemble des acteurs du secteur et d'assurer la synergie de l'action administrative. Dans le même sens d'un développement de l'offre de services, le plan favorise également l'emploi direct par les particuliers et l'arrivée de nouveaux opérateurs privés lucratifs. Du côté de la dynamisation de la demande, il a été mis en place un système d'allègement fiscal au profit des particuliers et la création du chèque emploi service universel (CESU) qui est un outil de simplification des démarches administratives dans le recours à l'emploi direct.

Le secteur des services à la personne est perçu comme un secteur à fort potentiel de création d'emploi. A l'origine, le plan prévoyait la création de 500 000 emplois en trois ans. Ces emplois provenant à la fois d'une diminution de l'emploi non déclaré et d'une création nette résultant du plan. Ces emplois sont vus comme non délocalisables car relevant des logiques de l'économie de proximité et accessibles à des personnes à faible niveau de qualification.

1.2. Structure, activité et emploi

1.2.1. Une diversité des formes d'emploi

Dans ce secteur, un salarié peut être employé directement par le particulier bénéficiaire du service soit par un organisme agréé services à la personne. Dans le cas de l'emploi direct, aussi appelé emploi de gré à gré, l'intervenant à domicile est employé et payé par le particulier. Le particulier a ainsi toutes les responsabilités d'un employeur, comme les procédures de démission ou de licenciement ou encore la négociation du contrat de travail. Lorsque l'employeur est un organisme agréé service à la personne (OASP), celui-ci peut relever de trois statuts différents : public, privé lucratif ou privé non lucratif. Il existe également un mode intermédiaire, le mode mandataire, où un OASP fait le lien entre le

particulier qui reste l'employeur et l'employé, le particulier peut également déléguer à l'OASP une partie des démarches administratives.

Le secteur public est présent dans les services à la personne notamment à travers les centres communaux d'action sociale (CCAS) qui fournissent des aides aux personnes dépendantes. Les organismes privés lucratifs ne sont autorisés à offrir des services à la personne que depuis 1996 mais leur développement est plus récent, lié à la mise en place du « plan Borloo ». Les organismes privés non lucratifs sont historiquement les plus présents. Dans ces organismes, l'offre de services à la personne s'est structurée après-guerre autour d'associations prestataires appartenant à de grandes fédérations. A la fin des années 1980, les associations intermédiaires investissent ce secteur dans une logique d'insertion par l'activité économique [Devetter et al., 2009].

1.2.2. Les caractéristiques des emplois[35]

1.2.2.1. Un secteur marqué par le genre

Les femmes constituent l'ensemble des salariés de ce secteur d'activité. Une grande part des emplois de ce secteur d'activité repose sur des tâches traditionnellement effectuées au sein de la cellule familiale, comme les tâches ménagères ou l'aide aux personnes. Or ces tâches sont principalement effectuées par les femmes. Cette caractéristique tend à marquer ce secteur par une sur-représentation féminine. La logique semblant s'imposer repose sur l'argumentaire suivant : les femmes effectuant déjà l'ensemble des tâches attendues dans ce secteur d'activité dans leur foyer, elles sont toutes indiquées pour les faire dans le cadre d'un emploi. Cependant, lorsqu'un emploi est considéré comme un emploi féminin, la question de sa reconnaissance est plus difficile, l'idée sous-jacentes étant que les capacités nécessaires à cet emploi relevant des capacités innées des femmes, ces emplois ne nécessitent pas véritablement de qualifications spécifiques [Dussuet, Lecomte, 2001].

1.2.2.2. De faibles rémunérations

La rémunération dans ce secteur d'activité est faible. En 2000, 60% des employés de maison et des aides à domicile, qui constituent un large pan du secteur des services à la personne, sont des travailleurs à bas salaires, c'est-à-dire que les salaires sont inférieurs au deux tiers du salaire médian, soit 818€[36] [Ponthieux, Concialdi, 2000]. La faiblesse des revenus peut s'expliquer par deux caractéristiques : une faible rémunération horaire, proche du SMIC, et un faible temps de travail, le temps partiel concernant plus de 70%[37] des salariés intervenant à domicile [Ponthieux, Concialdi, 2000]. A ceci s'ajoute trois facteurs contribuant à la faiblesse des revenus : l'absence de perspectives d'évolution aussi bien dans l'organisation, au sein de la profession, qu'en dehors ; la fréquence de situations familiales fragiles ; le taux élevé de rotation dans le secteur qui limite les possibilités d'accumuler de l'ancienneté. Aussi, le taux de salariés qualifiés est bas et l'accès à des formations dans le cadre de son emploi est rare. Dans le cas où il existe des formations, celles-ci sont de courte durée et le plus souvent non diplômantes [Devetter et al., 2009].

1.2.2.3. Une faible sécurité de l'emploi

Les contrats à durée indéterminée (CDI) constituent la majorité des contrats entre l'employé et son employeur. Néanmoins, au vu de l'omniprésence du temps partiel, la

---

35 Cette section s'appuie sur l'ouvrage de Devetter FX, Jany-Catrice F et Ribault T, *Les services à la personne*.

36 Source : Enquête « Budget de famille » de l'INSEE.

37 Source : Enquête « Emploi » de l'INSEE.

faiblesse des rémunérations, la pluriactivité, ou encore les situations de multi employeur, le CDI n'est pas synonyme de sécurité de l'emploi. Le manque de sécurité en emploi peut s'appréhender au vu des taux élevés de rotation, 16% des employés de maison et des aides à domicile ont moins d'un an d'ancienneté, alors que la moyenne nationale, tous secteurs confondus est de 11% [Devetter, Rousseau, 2008]. La sécurité du CDI agit également en trompe l'œil lorsque l'on s'intéresse à la situation économique du ménage. Nombre de ménages, où l'un des adultes est employé dans ce secteur, vit seul avec enfant ou avec un conjoint au chômage [Devetter et al., 2009].

1.2.2.4. Des conditions de travail difficiles

Les emplois de ce secteur d'activité semblent cumuler les pénibilités industrielles et les pénibilités tertiaires du travail. Les intervenants aux domiciles sont ainsi exposés à des risques liés aussi bien aux postures ou à l'exposition aux produits toxiques, typiques des secteurs industriels, qu'à des contraintes relationnelles et à la forte instabilité du temps de travail, typiques du secteur tertiaire. Concernant l'organisation du travail les trois quarts des employés de maison et des aides à domicile ont une répartition des temps de travail et des durées de travail variables d'une semaine à l'autre. La relation à l'usager peut s'avérer difficile, près de 60% de ces salariés sont exposés à un risque d'agression verbale et la moitié est soumise à des demandes extérieures nécessitants une réponse immédiate.

1.3. Le secteur des services à la personne en Région PACA

Cette section s'inspire de l'article de R. Belle et S. Novella intitulé « Les services à la personne : un secteur pénalisé par ses conditions d'emploi » paru dans la collection Sud Insee l'essentiel en février 2010. Les chiffres cités s'appuient sur des données de l'Insee et de l'Agence national des services à la personne.

1.3.1. Un secteur en croissance mais un développement protéiforme

Entre 2006 et 2009, le nombre d'OASP établis dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur a plus que doublé, passant de 504 organismes agréés à 1 167 entités. En 2006, près 70% des organismes relevaient de l'économie sociale, tandis qu'un peu plus de 20% relevaient du secteur privé lucratif et environ 10% du secteur public. En 2009, les OASP privés lucratifs représentaient près d'un OASP sur deux. La forte croissance du nombre d'OASP montre un dynamisme certain de ce secteur en région. Ce dynamisme est renforcé par les prévisions de recours à ce type de services. En 2006, plus d'un ménage sur cinq, dont les membres sont âgés de 74 ans ou plus ont recours aux services à la personne, or le nombre de ménages âgés va croître en région, laissant penser qu'entre 10 et 20% des ménages vont avoir recours à des services à la personne.

Néanmoins, le rapport aux services n'est pas uniforme, il existe des différences notables d'un territoire à un autre. Certaines zones d'emploi, comme celles d'Apt ou Aix-en-Provence ont un taux de ménage ayant recours aux services à la personne proche de 11%, ce qui est comparable à l'échelle nationale tandis qu'au niveau de la région ce taux est plus faible, environ 8%. A l'opposé, des zones comme Briançon ou Fos-sur-Mer ont un faible taux de recours aux services à la personne, moins de 7%. Ces différences peuvent relever à la fois de caractéristiques relevant de l'offre ou de la demande de services. Dans les cas d'un fort recours aux services à la personne, il est possible qu'existe une tradition de l'offre sociale de services et/ou encore qu'il y ait une forte concentration de ménages aisés. Dans le cas inverse, il peut y avoir une faiblesse de l'offre de services et/ou la présence de ménages moins aisés et/ou ayant moins besoin de ces services.

Ces contrastes territoriaux se retrouvent également dans la forme des OASP, ceux relevant de l'économie lucrative étant principalement concentrés dans les zones les plus denses en population tandis que ceux relevant de l'économie sociale sont plus présents en milieu rural. Au niveau des services offerts par les OASP, il y a également une différence entre ceux relevant de l'économie sociale et ceux relevant de l'économie lucrative. Ainsi, les OASP sont présents sur les trois quarts des services à la personne, près de 40% des OASP de l'économie sociale offre des services à destination principalement des personnes âgées, dépendantes ou handicapées. Tandis que 45% des OASP de la sphère privée rendent majoritairement des services liés à la vie quotidienne. Le tableau ci-après permet de voir le poids relatif des services proposés en fonction du statut de l'OASP.

Tableau n°1 : Une relative spécialisation des organismes agréés

Services proposés	OASP de l'économie sociale	OASP du privé lucratif
Services à la famille	20 %	28 %
Services à la vie quotidienne	36 %	45 %
Services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées	40 %	26 %
Activités concourant à coordonner et délivrer les services	4 %	1 %

Source : d'après les données de ANSP.

1.3.2. Les caractéristiques des emplois en PACA

En 2006, en région PACA, le secteur des services à la personne représentait environ 76 000 salariés. Ce secteur comptait pour 4,7% de l'emploi salarié total de la région. Près de 90% des salariés sont des femmes, dont les deux tiers sont âgées de 35 à 55 ans. Le temps partiel est majoritaire dans ce secteur. Le nombre de salariés diminue de plus de la moitié en équivalent temps plein, pour se fixer à 38 600 et à seulement 30 000 si nous retirons les salariés ayant également une activité en dehors du champ des services à la personne.

Trois salariés sur quatre sont en emploi direct, c'est-à-dire employés par un particulier. A ce chiffre, se rajoutent les salariés employés par des particuliers employeurs mais par l'entremise d'un OASP. Lorsque la forme d'emploi fait intervenir un OASP, la forme mandataire concerne environ 30% des salariés. Ainsi environ quatre salariés sur cinq sont employés par un particulier soit directement soit à travers le recours à un OASP mandataire. Parmi les salariés travaillant pour des particuliers employeurs, 60% n'ont qu'un seul employeur. Plus de 65% des salariés en emploi direct travaillent moins d'une heure par jour de contrat, la moyenne étant fixé à 1,1 heure. Les salariés des OASP, sous forme prestataire ou mandataire, ont un temps de travail par jour de contrat supérieur avec une moyenne de 3,2 heures.

La rémunération dans ce secteur est relativement basse, proche du SMIC et avec des temps de travail très faibles. Le salaire brut moyen pour un salarié, en situation d'emploi direct, est ainsi de 11,8€ par jour. Dans le cas des OASP, il est de 35,1€ par jour. Dans l'hypothèse d'un mois de travail composé de 20 jours, en emploi direct, les salariés perçoivent approximativement 240 € brut tandis que dans les OASP, ils perçoivent 700€ brut. De plus dans ce secteur, il n'y a ni d'effet d'âge ni d'effet d'ancienneté car les salariés restent peu en poste.

2. Les résultats de l'enquête

2.1. Méthodologie

Afin de compléter le panorama national et régional de la qualité de l'emploi dans les organisations de l'économie sociale et solidaire, nous avons analysé le secteur des services à la personne. Pour appréhender ce secteur, et en complément de l'étude quantitative réalisée dans ce rapport, nous avons choisi une méthode qualitative afin de faire ressortir le mode d'organisation de ces structures. L'objectif de ce pan de notre étude est d'analyser les caractéristiques des emplois au sein des organismes agréés services à la personne (OASP) et les réponses innovantes apportées par ces organisations pour répondre aux évolutions économiques et sociales en cours. Nous n'entendons pas tendre à l'exhaustivité des caractéristiques des emplois dans ce secteur d'activité mais faire ressortir des pratiques organisationnelles. Pour ce faire, nous avons conçu un questionnaire à partir des indicateurs de Laeken, tel que nous les avons définis dans le chapitre 2. Il permet d'appréhender l'organisation dans sa globalité afin d'analyser les conditions d'emploi. Il porte sur cinq dimensions :

- les caractéristiques générales de la structure (statut, type d'activité, localisation, composition du CA, types de financement) ;
- les caractéristiques des effectifs salariés et bénévoles ;
- l'organisation du travail et les conditions de travail ;
- les modalités de gestion des ressources humaines : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (dont les actions de formation), santé et prévention des risques professionnels ;
- les relations professionnelles (rôle des conventions collectives et accords de branche, formes du dialogue social,…)

Pour mener notre étude, nous avons contacté par téléphone cent quatre-vingt-huit organismes de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur agréés services à la personne, identifiées à partir des listes départementales des OASP et des adhérents au Pôle Services à la Personne, labellisé PRIDES. Nous avons rencontré vingt-huit d'entre eux afin de leur soumettre un questionnaire. Le contact téléphonique nous a permis de sélectionner les OASP qui répondaient au minimum à trois exigences de notre part, un statut associatif, une existence de plus de trois ans, et un nombre de salariés supérieur à dix. En parallèle, nous avons eu des refus de participer à notre étude, la raison le plus souvent évoquée étant le manque de temps disponible notamment du fait de sollicitations fréquentes de l'extérieur, des fédérations ou des conseils généraux pour remplir des tableaux de bord.

Ce questionnaire a été rempli, par l'enquêteur, lors d'un entretien avec le directeur de la structure ou avec le responsable des ressources humaines. Les entretiens ont duré entre cinquante minutes et trois heures, avec une majorité d'entretiens d'une durée d'environ une heure et vingt minutes.

Concernant les caractéristiques de notre échantillon, parmi ces vingt-huit OASP, vingt-cinq ont un statut associatif, une est en coopérative, une est une association intermédiaire et une est une société à responsabilité limitée. La répartition géographique est la suivante : dix-neuf OASP des Bouches-du-Rhône, trois des Alpes-Maritimes, trois du Vaucluse, une des Alpes-de Haute-Provence, une des Hautes Alpes et une du Var. Dix-huit structures sont situées en milieu urbain, sept en milieu périurbain et trois en milieu rural. La taille des OASP rencontrés, en termes de salariés au 31/12/2009, varie de trois salariés à cinq cent treize. La

structure la plus jeune a été créée en 2008 et la plus ancienne en 1961. Il s'avère également que la grande majorité des structures rencontrées, vingt OASP ont pour activité principale une activité relevant de l'action sociale sans hébergement. Elles sont vingt dans ce cas. Le tableau ci-dessous permet de visualiser trois des critères de notre échantillon.

Tableau n°2 : Présentation de l'échantillon

Taille des structures au 31/12/2009	Moins de 50 salariés	De 51 à 100 salariés	Entre 101 et 200 salariés	Plus de 201 salariés
Nombre d'organisations	*11*	*10*	*4*	*3*
Date de création	Entre 1961 et 1990	Entre 1991 et 2000	Entre 2000 et 2008	
Nombre d'organisations	*5*	*9*	*14*	
Milieu d'activité	Urbain	Périurbain	Rural	
Nombre d'organisations	*18*	*7*	*3*	

L'enquête a été traitée à partir du logiciel Modalisa. Ce logiciel permet de créer et d'analyser des questionnaires d'enquête. Une fois la saisie des réponses effectuées, une phase de recodage (classement de variable numérique, regroupement de modalités de questions fermées…) des données a été effectuée afin de pouvoir exploiter au mieux les réponses. Notre analyse des données nous a conduits à privilégier les tris à plats et les tris croisés.

Nous avons aussi complété l'analyse sur le dialogue social à partir d'un travail approfondi sur 10 organisations (prestataires et plateformes) en Région PACA (Armand, 2009) dont 3 d'entre elles appartenaient au secteur privé lucratif.

2.2. Les caractéristiques des effectifs salariés

Au sein des OASP rencontrés, 2 618 personnes sont salariées, ce qui correspond à environ 3,5% des emplois de ce secteur, sur une base des emplois de 2006 en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, tous types d'employeurs confondus, c'est-à-dire les OASP du secteur non lucratif, les OASP du secteur lucratif, les OASP du secteur public et les particuliers employeurs. Si nous ne retenons que l'emploi dans les OASP, notre échantillon concerne près de 14% des salariés. Dans cette section, nous présentons les caractéristiques des effectifs salariés de notre échantillon.

2.1.1. Une forte féminisation

Au sein de notre échantillon, nous retrouvons une caractéristique majeure de ce secteur, à savoir une forte féminisation. Il y a 94% des salariés qui sont des femmes. Les hommes sont ainsi très faiblement présents, voire absents des structures rencontrées. Lorsqu'il y a des hommes, nous les retrouvons dans des postes d'encadrement, dans des emplois relevant du bricolage ou de l'entretien des espaces extérieurs ou alors dans les services administratifs. Nous retrouvons ici, mais de manière plus marquée, la répartition par genre des emplois de ce secteur.

Concernant les emplois avec le statut de cadre, nous constatons que les hommes sont plus présents, ils représentent un cadre sur trois. Parmi les personnes assumant des fonctions de cadre, nous remarquons qu'une faible proportion des salariés ont le statut de cadre, avec 46 cadres parmi les 2 618 salariés. Il y a notamment sept OASP, les plus petites, celles ayant

moins de quinze ETP, qui n'ont pas de salariés cadres. A noter, une structure de taille conséquente, avec cent quatre ETP, n'a pas de salarié avec un statut de cadre, mais les fonctions de direction sont assurées par des bénévoles. Le tableau ci-dessous permet de visualiser la part importante des femmes dans notre échantillon.

Tableau n°3 : Les effectifs salariés féminin

	Effectif	%
Nombre de salariés	2 618	100
Nombre de salariées femmes	2 460	94
Nombre de cadres	46	100
Nombre de femmes cadres	31	67.4

2.1.2. Un temps partiel très élevé

Une seconde caractéristique de notre échantillon est la forte présence des emplois à temps partiels. 86% des salariés ont un temps de travail inférieur à un temps plein. La norme pour un emploi à temps plein est de 35 heures par semaine. D'après les réactions des personnes rencontrées, le temps plein est surtout présent au sein du personnel administratif. Notre chiffre semble alors minorer le poids du temps partiel parmi les intervenants à domicile.

Plus de 60% des salariés ont un temps de travail supérieur à 50% d'un temps plein. Néanmoins, parmi les personnes à temps partiel, nous constatons dans notre échantillon une prédominance des contrats de travail avec un temps de travail inférieur à 50% d'un temps plein, cela concerne plus d'un salarié à temps partiel sur deux. La moitié restante des salariés travaillant à temps partiel se répartit de manière équivalente entre ceux travaillant entre 50% et 80% d'un temps complet et plus de 80% d'un temps complet. Le tableau 4 rend compte de la distribution des temps partiels entre ces trois bornes. Cette répartition au niveau des données agrégées masque une diversité de cas au niveau de l'OASP. Certaines ont une répartition de leurs salariés à temps partiel relativement équilibrée en fonction de ces trois bornes, d'autres présentes une surreprésentation d'une des catégories. Il semble par exemple que les temps partiels faibles soient plus importants dans les zones rurales.

Tableau n°4 : Répartition des temps de travail

	Effectif	Pourcentage
Nombre de salariés à temps partiel	2 340	100
Salariés travaillant moins de 50% d'un temps complet[1]	1432	51.4
Salariés travaillant entre 50% et 80% d'un temps complet[1]	705	25.3
Salariés travaillant plus de 80% d'un temps complet[1]	649	23.3

[1] *Sur la base de vingt-cinq OASP ayant répondu aux questions concernées.*

2.1.3. Le CDI comme norme d'emploi

Les contrats à durée indéterminée sont les contrats les plus fréquents. Ils concernent près de quatre salariés sur cinq. Comme le montre le tableau 5, le CDI constitue la norme du lien

contractuel entre l'employeur et le salarié. Néanmoins, le sentiment de sécurité de l'emploi régulièrement prêté aux contrats à durée indéterminée agit dans ce secteur en trompe l'oeil du fait notamment du taux important d'emploi à taux partiel couplé au fait que la rémunération horaire est relativement faible, au SMIC ou légèrement supérieur.

Les OASP rencontrés ont pour la majorité eu recours au moins une fois, entre 2007 et 2009, à des contrats aidés à durée déterminée. Le contrat le plus fréquent, au sein de 24 OASP, est le contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE) qui est à destination des publics en difficultés. Un CAE a une durée de six à vingt-quatre mois. Les personnes rencontrées déclarent dans l'ensemble avoir pu consolider ces contrats. Les raisons évoquées pour le recours à ce type de contrat sont : une augmentation du personnel ayant un impact moindre sur la masse salariale ; le moyen, à moindre coût, d'embaucher du personnel sans qualification et de le former, par l'activité ; et enfin de s'assurer que la personne corresponde au travail demandé.

Tableau n°5 : Répartition des contrats

	Nombre	Pourcentage
Contrat à durée indéterminée[1]	2 020	81.8
Contrat à durée déterminée[1]	450	18.2

[1] *Sur la base de vingt-six OASP ayant répondu aux questions concernées*

2.1.4. Taux de qualification des salariés

Dans notre échantillon, il y a huit cent quatre-vingt-trois salariés qui ont une qualification, soit deux salariés sur cinq. Comme le montre le tableau 6, il y a ainsi plus de 40% des salariés qui ont une qualification. Par qualification, nous entendons les personnes titulaires a minima d'un diplôme de niveau V ou équivalent, par exemple le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) ou encore le BEP carrière sanitaire et sociale. Ces chiffres comprennent l'ensemble des salariés, or le personnel administratif est généralement qualifié. Ainsi, bien que cette catégorie de personnel soit relativement peu nombreuse, elle tire vers le haut le taux de personnel qualifié. Les taux de qualification des intervenants à domicile sont ainsi, dans notre échantillon, plus faibles que le niveau de qualification moyen.

Tableau n°6 : Taux de qualification du personnel[1]

	Effectif	Pourcentage
Personnel qualifié	883	42,3
Personnel non qualifié	1204	57,7
Total	2087	100

[1] *Sur une base de 2087 salariés répartis dans 23 OASP*

2.3. Des organisations dynamiques en tension permanente

2.3.1. Une croissance de leur activité et de leur emploi

Entre 2007 et 2009, les OASP rencontrés ont, dans l'ensemble, connu le développement de leur activité. Dix-huit responsables déclarent avoir eu, sur cette période, un volume d'activité fortement croissant ou croissant, six déclarent avoir eu un volume d'activité stable et quatre déclarent avoir eu volume d'activité décroissant ou fortement décroissant (voir tableau 7). Au

sujet de la situation économique en 2009, seize responsables déclarent être très satisfaits ou plutôt satisfaits tandis que douze se déclarent plutôt insatisfaits ou très insatisfaits.

Par rapport aux pouvoirs publics, vingt-deux OASP se déclarent être plutôt dépendantes ou très dépendantes de leurs financements, et notamment les financements de prestations à destination des personnes âgées, dépendantes ou porteuses d'un handicap. Bien qu'une grande majorité des OASP soit ainsi en lien avec les pouvoirs publics, seulement une structure sur vingt-six a dans son conseil d'administration une personne présente au titre de son appartenance à une organisation publique.

Concernant la variation de l'activité, seize structures déclarent connaître des variations saisonnières. Selon les responsables de structure, ces variations sont dues, d'une part, aux périodes de vacances scolaires, notamment estivales, durant lesquelles les usagers quittent leur domicile ou sont pris en charge par leur famille ; d'autre part, certaines structures travaillant avec des personnes vulnérables ont remarqué des périodes de l'année où la mortalité était plus élevée.

Tableau n°7 : Variation du volume d'activité entre 2007 et 2009

Modalité de réponses	Nombre de réponses
Fortement croissant	7
Croissant	11
Stable	6
Décroissant	2
Fortement décroissant	2
Total	28

Tableau n°8 : Situation économique en 2009

Modalité de réponses	Nombre de réponses
Très satisfaisant	2
Plutôt satisfaisant	14
Plutôt insatisfaisant	7
Très insatisfaisant	4
Ne sait pas	1
Total	28

2.3.2. Les mouvements de la main d'oeuvre

En termes d'évolution des besoins de main d'œuvre, dix-huit OASP considèrent qu'il est plutôt difficile ou très difficile de les prévoir d'une année sur l'autre. Tandis que huit considèrent qu'il est plutôt facile ou très facile de prévoir cette évolution. D'une manière générale, les premiers considèrent que l'activité connaît des variations aléatoires qui contraignent la capacité de prévision. Les seconds, en revanche, considèrent que, malgré ces variations, les besoins de main d'œuvre ne fluctuent pas de manière aléatoire. Dans les premiers, nous retrouvons une majorité de petites structures tandis que dans les secondes il y a une majorité de grosses structures.

Concernant la rotation du personnel nous voyons, qu'il y a de forts mouvements d'arrivée et de départ au sein des OASP. Tous les OASP rencontrés n'ont pu nous renseigner de manière quantitative sur les mouvements de leur main d'œuvre. Que l'entreprise soit en situation de stabilité de sa masse salariale ou alors dans une période de croissance il y a un nombre important de salariés qui entrent et quittent l'organisation. Cette caractéristique a des causes à la fois structurelles, relevant du secteur, et conjoncturelles. En phase d'expansion, le nombre d'entrées est très important, supérieur à celui des salariés restant dans l'entreprise, et inversement en phase de réduction de l'activité. Le climat social de l'OASP joue également un rôle important. Par exemple, une structure composée de 242 salariés et qui a connu, entre

2008 et 2009, une forte crise de management, a compté 322 arrivées et 230 départs entre 2007 et 2009.

Les OASP rencontrés sont ainsi perpétuellement dans des phases de recrutement. A ce sujet, vingt et une organisations ont déjà rencontré, entre 2007 et 2009, des difficultés pour embaucher, à la fois des catégories de personnel qualifié et des personnes à bas niveau de qualification. Dans le même temps, vingt-trois organisations ont déjà rencontré le problème de déficit de compétences. Les personnes rencontrées attribuent dans l'ensemble les difficultés de recrutement à la fois à la quantité et la qualité de la main d'œuvre disponible. Certaines personnes rencontrées justifient aussi ces difficultés par une mauvaise gestion en interne du processus de recrutement.

2.3.3. Les professions de ce secteur vu par les employeurs

Les responsables de la direction ou du management rencontrés ont été amenés à dire quels étaient, selon eux, les avantages des professions intervenant à domicile. La plus-value citée le plus grand nombre de fois, quinze, est la relation humaine. Le rapport humain est vu comme riche et gratifiant surtout dans les cas où l'intervenant travaille avec des personnes en difficulté. Le second avantage des professions de ce secteur concerne les horaires. Les arrangements possibles dans les horaires de travail, tout comme le fait de pouvoir « choisir », dans une certaine mesure, le nombre d'heures travaillées permet de pouvoir plus facilement articuler vie professionnelle et vie personnelle. Le troisième avantage concerne la relative facilitée d'accès à ce secteur du fait du faible niveau de qualifications demandées qui peut permettre aux salariés de se réinsérer dans un parcours professionnel. Enfin le quatrième avantage concerne l'autonomie. Dans ces professions il apparaît qu'il y a de grandes marges pour organiser son travail au domicile des usagers, de même la hiérarchie est faiblement présente.

A l'inverse, quatre inconvénients ressortent particulièrement. Celui qui est cité le plus souvent concerne la faiblesse des salaires, cité douze fois, qui fait que le revenu peut constituer au mieux un revenu d'appoint du ménage. Le second inconvénient, cité dix fois, concerne les déplacements fréquents à effectuer entre les domiciles, ce qui engendre de la fatigue et du stress. Le troisième inconvénient est la seconde facette d'un des avantages, la relation humaine. La confrontation à l'usager peut être brutale pour de multiples raisons. Les salariés peuvent être par exemple exposés à des comportements racistes ou perturbants du fait de la maladie ou de la vieillesse. Enfin le quatrième inconvénient, cité six fois, concerne le manque de reconnaissance de ces professions. Les personnes rencontrées justifient cet inconvénient à travers la perception que certains usagers ont des intervenants. Ces derniers ne sont pas reconnus comme détenteur d'un savoir professionnel mais comme des « bonnes à tout faire », ou encore des « boniches » comme trois personnes rencontrées nous l'on dit. Ce manque de reconnaissance est également perçu par les personnes rencontrées au niveau de la société dans son ensemble.

2.4. Modalités de gestion des ressources humaines

2.4.1. Les démarches qualité et la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

Vingt-cinq des 28 OASP rencontrés ont mis en place une démarche qualité. Dans la majorité des cas, vingt et un, la démarche a été voulue par les structures elles-mêmes. Dans trois autres cas, elle a été imposée ou fortement encouragée par une fédération, dans un cas elle a été mise en place car imposée par la législation. Il est à noter que « pour les organismes certifiés,

l'agrément [qualité, nécessaire pour intervenir auprès des personnes fragiles] est renouvelé automatiquement dès lors que le champ de la certification couvre l'intégralité de l'activité faisant l'objet de l'agrément et que le référentiel est élaboré et validé conformément à l'article R. 115-8 »[38]. La démarche qualité Afnor, avec la certification NF service, est la plus répandue avec dix-sept OASP l'ayant mise en place. Les autres démarches sont soit spécifiques à la structure, dans cinq cas, ou à la fédération dans trois cas. Il s'avère que le choix pour une démarche qualité réside dans la volonté d'avoir des outils afin de faciliter la gestion de la structure.

Notre échantillon fait ressortir que seize organisations ont mis en place une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Ce nombre important peut s'expliquer en partie par l'accompagnement que le Pôle Services à la Personne propose dans la mise en place de cette politique. Les principaux leviers d'action pour mettre en œuvre une telle politique sont, par ordre de priorité selon les personnes rencontrées, les actions de formation, les entretiens individuels d'évaluation, les démarches d'évaluation des risques professionnels et l'élaboration de référentiels de compétences (fiches de poste…).

2.4.2. L'utilisation des outils de formation

2.4.2.1. Les dépenses de formation

En 2009, un plan de formation a été mis en place dans vingt-quatre OASP. Dans seize cas, le montant des dépenses de formation est supérieur à 2,1% de la masse salariale, dans deux cas, la personne rencontrée n'était pas en mesure de renseigner cette question. Le taux de 2,1% est défini par l'accord du 16 décembre 2004 relatif à la formation tout au long de la vie et à la politique de professionnalisation et concerne les organismes non lucratifs ayant pour activité principale l'aide à domicile. Concernant l'évolution des dépenses de formation, il s'avère que treize OASP ont vu ce pourcentage augmenter entre 2007 et 2009, et huit ont stabilisé ce ratio. Concernant les dépenses de formation et leur évolution, nous pouvons distinguer plusieurs cas :

- les cas extrêmes : les organisations qui investissent faiblement le champ de la formation ; et les organisations qui ont été en difficulté financière où les dépenses de formation ont été prises en charge par des organismes publics pour pallier le licenciement des salariés. Ce cas concerne deux OASP de notre échantillon comme une structure de taille restreinte, qui a eu des dépenses de formation à hauteur de 21% de sa masse salariale. La formation a été considérée comme une alternative au licenciement ;
- les organisations faisant un effort particulier de formation afin d'améliorer qualitativement leurs ressources humaines
- les organisations ayant fourni un effort de formation les années précédentes et qui maintenant stabilisent leur budget.

Le tableau ci-dessous rend compte des réponses obtenues à la question « En 2009, quel est à peu près le pourcentage des dépenses globales de formation par rapport à la masse salariale ? ».

38 Circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du l5 MAI 2007

Tableau n°9 : Les dépenses de formation

Montant des dépenses de formation en % de la masse salariale	Effectif
Moins de 1,5%	4
De 1,5% à 2%	2
De 2,1% à 3%	7
De 3,1% à 4%	2
De 4,1% à 6%	3
Plus de 6,1%	4
Non réponse	6
Total	28

2.4.2.2. Prédominance des formations professionnalisantes

Les formations suivies par les salariés des OASP rencontrés sont dans la majorité des formations non qualifiantes, comme les formations « geste et posture » où le salarié apprend les positions les plus adéquates dans l'exercice de ses tâches professionnelles, ou encore sur l'intervention auprès de personnes porteuses de pathologie particulière comme Alzheimer. Les personnes rencontrées justifient le recours plus important aux formations professionnalisantes par trois facteurs principaux :

- elles sont, en général, moins longues et donc le salarié est absent moins longtemps ;
- elles sont, en général, moins coûteuses ;
- elles n'impliquent pas de revalorisation salariale.

Les formations qualifiantes semblent alors impliquer un coût financier plus important pour la structure. Du côté des salariés, les formations qualifiantes entraînent, en fonction de la convention collective, une revalorisation salariale, une meilleure reconnaissance de leurs capacités dans une recherche d'emploi. Néanmoins, vingt-deux OASP ont déjà mis en place au moins une fois entre 2007 et 2009 une démarche de validation des acquis de l'expérience qui a entraîné une valorisation salariale.

2.4.2.3. Une typologie des stratégies d'investissement dans la formation

Notre échantillon nous permet de distinguer trois types d'attitude face à la question des formations. Ces types ne sont pas exclusifs mais ils permettent de mettre l'accent sur des positions fortes quant à la stratégie de formation suivie. Les types sont :

- la qualification comme argument concurrentiel : les organisations investissant fortement dans les formations qualifiantes afin d'avoir un nombre conséquent de personnel diplômé pour envoyer un signal aux partenaires et usagers rendant compte de leur professionnalisme :
- une professionnalisation modérée : les organisations privilégiant les formations professionnalisantes afin de maîtriser leur masse salariale tout en formant les salariés sur des problématiques propres à leur activité ;
- l'absence de stratégie : les organisations qui investissent peu le champ de la formation.

Nous avons également pu constater que les structures qui sont les plus actives dans le champ de la formation sont celles qui sont le plus en contact avec des partenaires extérieurs comme des fédérations. Nous remarquons également qu'un nombre non négligeable des OASP rencontrés ont recours au « système D », pour reprendre l'expression d'une personne rencontrée. Le « système D » fait référence aux structures qui utilisent leur réseau professionnel et personnel pour accéder à des formations à moindre coût. Par exemple, trois

structures nous ont signalé avoir déjà fait appel à des médecins pour organiser des réunions d'informations à destination de leurs salariés sur une thématique particulière comme la maladie d'Alzheimer.

2.4.2.4. L'entretien individuel d'évaluation

Nous mettons l'entretien individuel d'évaluation dans les outils de formation car il permet pour l'ensemble des OASP de notre échantillon de faire ressortir les besoins de formation. Il est relativement diffusé au sein de notre échantillon avec vingt-trois OASP qui le pratiquent. Sur ces vingt-trois, vingt l'utilisent pour l'ensemble des salariés et trois seulement pour une catégorie de salariés, ceux ayant un contrat à durée indéterminée ou ayant au moins un an d'ancienneté dans la structure. Quatre organismes n'organisent pas d'entretien annuel d'évaluation, ces organismes sont parmi les plus petits de notre échantillon. Ceux-ci considèrent que l'échange avec le salarié est récurrent et ne voient pas la nécessité d'officialiser ce type de rencontre.

Les évaluations périodiques portent principalement sur l'adéquation entre les attentes du salarié et celle de la direction sur l'organisation du travail. La formation du salarié est également impactée dans vingt organisations. Deux personnes rencontrées déclarent que l'évaluation a un impact sur la promotion du salarié mais dans la catégorie du personnel administratif, et les deux organisations sont de taille importante. A noter que seul un OASP fait un lien direct entre l'évaluation périodique et la rémunération des salariés.

Le tableau n°10 rend compte des réponses à la question « Existe-il des entretiens individuels d'évaluation ? ».

Tableau n°10 : Les entretiens individuels d'évaluation

Existe-il des entretiens individuels d'évaluation ?	Réponse
Oui, pour tous les salariés	20
Oui, pour certaines catégories de salariés	3
Non	4
Non réponse	1
Total	28

2.4.3. La gestion et la prévention des risques professionnels

Les risques professionnels sont importants dans l'ensemble des métiers du secteur comme nous l'avons vu en dans la première partie de ce chapitre. La majorité des OASP rencontrés déclarent que le personnel intervenant est exposé à la manipulation de produits toxiques, à la pénibilité physique et psychique des tâches, à des situations de stress au travail et à des déplacements longs et/ou fréquents. Entre 2007 et 2009, au sein de vingt-deux OASP il y a eu six cent quatre-vingt quatre accidents du travail de reconnus par l'assurance maladie. A titre de comparaison, en France, tous secteurs d'activité confondus, en 2007, l'Assurance Maladie a compté qu'il y a avait 38 accidents du travail pour 1 000 salariés[39]. Dans notre échantillon, nous arrivons à 94 accidents du travail pour 1 000 salariés, soit deux fois et demi la moyenne nationale. Selon les personnes rencontrées, ces accidents sont principalement des accidents de la « vie courante » ayant eu lieu dans le cadre du travail, comme une glissade entraînant une entorse. Néanmoins ces accidents peuvent être rapprochés de risques évoqués précédemment, sans que la direction n'arrive à établir une conjonction entre l'accident et le risque.

39 Source ; Cnamts/DRP - Données nationales AT/MP (bases SGE TAPR)

Vingt-quatre des OASP rencontrés ont mis en place un document d'évaluation des risques professionnels, appelé aussi « document unique ». Ce document est une obligation légale depuis 2006. Huit organismes en avait déjà réalisé un avant 2006, sept l'ont fait en 2006 et cinq l'ont établi par la suite. Les quatre OASP n'ayant pas mis ce document en place comptent le faire d'ici un à deux ans. Vingt-trois des OASP ont mis en place des dispositifs en vue de réduire les risques professionnels. D'une manière générale ces dispositifs portent sur des formations, notamment sur les gestes et postures afin d'éviter les mauvaises positions dans l'exécution de son emploi, la création de fiches d'information, notamment sur l'utilisation de produits ménagers, l'analyse des risques potentiels au domicile des usagers, ou encore l'achat de matériel d'intervention, comme des gants et des masques.

2.5. Les relations professionnelles

2.5.1. Les conventions collectives nationales

En termes de convention collective nationale (CCN), la législation française fait cas de deux situations distinctes concernant les OASP :

- soit l'OASP a un statut associatif et est adhérente à une fédération qui relève de la branche de l'aide à domicile, il doit alors appliquer une convention collective ;
- soit l'OASP a un statut d'entreprise lucrative alors dans ce cas il n'y a pas encore de convention collective spécifique au secteur mais elle est en cours d'élaboration.

Parmi les OASP rencontrés, vingt-quatre ont une convention collective qui régit leur activité (Cf. Tableau n°11). Sur un total de dix-neuf OASP adhérents à une fédération, seize ont une convention collective. Il y en a huit qui ne sont pas adhérents à une fédération et qui ont une convention collective.

Tableau n°11 : Les OASP signataires d'une CCN et membres d'une fédération

Convention collective / Fédération	Oui	Non	Total
Oui	16	3	19
Non	8	1	9
Total	24	4	28

Nous trouvons au sein de notre échantillon cinq conventions collectives différentes. Trois organisations ont leur activité régie par plusieurs conventions collectives en fonction des activités qu'elles effectuent. Cependant une convention collective est plus présente, la CC 3217 du 11/05/1983 relative aux organismes d'aide ou de maintien à domicile, qui a été signée par vingt-deux OASP différents. Le tableau n°12 permet de visualiser le nombre d'OASP de notre échantillon signataire d'une CCN, étant donné que trois OASP ont signé plusieurs CCN, le nombre total de CCN signées au sein de notre échantillon est de vingt-huit.

Concernant l'application de cette convention collective, nous pouvons constater qu'il y a des différences d'interprétation d'une structure à une autre. Nous pouvons appréhender cette situation à partir de dix questions (Cf. les questions 209 à 218 du questionnaire mis en annexe) portant sur l'utilisation de la convention collective dans des situations particulières de régulation de l'activité. Les modalités de réponse sont : « oui » ; « non, bien que la convention

collective aborde cette question » ; « non, la convention collective n'aborde pas cette question » ; « ne sais pas ». Il apparaît que des organismes, ayant la même convention collective et répondant à la question par la négative, ne répondent pas de la même manière. Par exemple à la question « La convention collective est-elle utilisée dans votre établissement pour le droit d'expression des salariés », parmi les OASP ayant la convention collective 3217, quatorze ont répondu par l'affirmative, un par « non, bien que la convention collective aborde cette question », et quatre « non, la convention collective n'aborde pas cette question », deux ne savaient pas et un n'a pas répondu.

Tableau n°12 : Types de conventions collectives

Convention collective	Nombre d'OASP signataires
CCN 3217 du 11/05/1983 relative aux organismes d'aide ou de maintien à domicile	22
CCN 3198 du 31/10/1951 relative aux établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif	3
CCN du 02/03/1970 relative aux organismes de travailleuses familiales	1
CCN du 06/05/1970 relative à l'aide à domicile en milieu rural	1
CCN du 01/01/1998 relative à la Croix Rouge	1

2.5.2. Un dialogue social informel

Treize OASP rencontrés n'ont pas d'instance élue de personnel or seulement quatre structure ont moins de onze salariés en équivalent temps plein. Il y a ainsi un décalage entre les obligations légales et le fonctionnement de l'organisation dans neuf OASP.

Le dialogue social prend la forme d'un dialogue formel à travers les instances représentatives élues dans treize organisations. Les délégués syndicaux sont également faiblement présents, seuls huit OASP en ont. Cette faible présence des représentants de salariés s'explique en partie, selon certaines personnes rencontrées, par les caractéristiques sociales du secteur et des salariés. Les femmes sont, au niveau national, faiblement présentes dans les instances représentatives du personnel, or ce secteur est fortement féminin. Ce secteur implique également que les salariés sont rarement réunis ensemble sur un même lieu du fait du travail au domicile des usagers, ce qui rend plus difficile la création d'un collectif de travail. Concernant les caractéristiques des salariés, plusieurs personnes rencontrées ont signifié qu'un nombre important n'a pas la culture militante. Il s'avère que le nombre de représentants de salariés est constitué dans une grande part du personnel administratif. De même, les relations entre l'organisation et les salariés sont souvent individualisées du fait des conditions de travail et notamment des horaires de travail. Nous notons que plusieurs responsables d'organisation nous ont fait part de leur difficulté à mettre en place des représentants du personnel en raison de l'absence de candidats. Certains nous ont également fait par de leur regret de ne pas réussir à faire émerger des représentations alors qu'ils considèrent ces postes comme importants dans l'organisation.

Néanmoins, il n'y a pas absence de dialogue social, selon les personnes interrogées, mais ce dialogue social est informel, prenant la forme d'un dialogue participatif informel avec l'ensemble des salariés dans vingt-quatre OASP. Il prend également, et ce de manière importante, la forme d'un échange individualisé entre le salarié et la direction dans vingt-cinq OASP, renvoyant ainsi à un dialogue social paternaliste. Dix-huit personnes rencontrées sont plutôt d'accord ou tout à fait d'accord sur le fait que les salariés sont en mesure de défendre

directement leurs intérêts. Néanmoins plusieurs personnes, sur l'ensemble de celles rencontrées, ont précisé que les salariés étaient en mesure de défendre leur intérêt dans le sens où « la porte du bureau est ouverte » et qu'il y a des échanges fréquents mais qu'en cas de difficultés, un grand nombre de salariés ne s'exprime pas et si le problème est important, ceux-ci se déclarent en maladie ou quittent leur emploi.

Tableau n°13 : Les instances représentatives élues dans les OASP

Instance élue du personnel	Effectif
Délégué du personnel	12
Délégation unique	2
Comité d'entreprise	7
Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail	8
Aucune	13
Non réponse	1

2.5.3 Un dialogue social ambigu ? (Extrait de Armand ,2009)

Sophie Armand (2009) dans son enquête qualitative approfondie souligne que l**es directions de structure sont parfois ambigües quant à leur rôle vis à vis des personnels et des Institutions représentatives du personnel (IRP).** Globalement elles semblent peu investies dans le développement du dialogue social visant l'amélioration de la qualité de l'emploi et plus largement mobilisées sur l'organisation et la survie de leur organisation.

Toutefois - si elles sont militantes et fédérées – elles « *jouent un peu le rôle* » d'un syndicat pour défendre les conditions de travail de leurs employés et ont tendance à être dans une démarche de défense des intérêts des salariés vis à vis des pouvoirs publics. *« Le problème c'est que l'encadrement et la direction sont en avance sur les revendications du personnel ; les questions sont portées et anticipées par la direction donc le jeu est faussé car les salariés ne sont pas très actifs pour défendre leurs droits ».* Certaines directions évoquent le souhait de professionnaliser des salariés au dialogue social… ce qui fait partie des missions des organisations syndicales de salariés *« le problème c'est que souvent les salariées sont peu formées à cette fonction de DP et sont donc d'un faible apport », «échanger avec des gens informés et formés qui jouent leur rôle d'interface avec le personnel nous serait utile».*

Par ailleurs, Armand pointe également une **ambivalence chez certains employeurs par rapport à la qualité de l'emploi** et notamment certains discours rétifs à la mise en oeuvre de démarches *RH visant le développement de la qualité de l'emploi* au travers de démarches participatives informelles ou du dialogue social classique ; cet objectif est perçu comme perte de sens, normalisation de l'ambition de l'association ou comme remise en question de l'investissement militant présenté comme levier central au service du projet associatif. La question de l'emploi se pose ici en opposition avec celle du projet associatif qui en *serait l'unique* finalité. D'où l'ambivalence concernant les questions de qualité d'emploi, la pierre angulaire du projet étant l'utilité sociale développée en direction des publics cibles et pas l'emploi interne.

Elle souligne aussi le **paradoxe** qui fait que certaines structures de l'ESS créées avant 2005, c'est-à-dire avant le plan Borloo, ayant développé de longue date une démarche de professionnalisation des intervenants et ayant donc un taux de qualification plus élevé que la moyenne du secteur se retrouvent en difficulté financière du fait du poids de leur masse salariale. L'alternative qui s'offre à elles est donc schizophrénique : laisser partir les personnels les plus qualifiés - ayant validé des diplômes par le biais de la VAE - vers d'autres établissements. Pour ces organisations, cela revient à se priver d'une composante compétence

importante pour le développement de la qualité de service. Professionnaliser les ressources internes reste d'actualité en visant exclusivement des modules de formation courts, spécialisés et non qualifiants.
Quant au dialogue social de branche ou de secteur par le biais des fédérations, il fonctionne au plan de la négociation des conventions collectives. Néanmoins, lors des assises de l'ANSP des patriciens de terrain (responsables de secteurs notamment) déploraient que la voix des salariés ne soit pas portée au niveau de ces instances de négociation. Ceci s'explique par la **fracture qui semble exister entre le niveau local de la représentation syndicale en entreprise et le niveau fédéral** : *« peu de place à la négociation au niveau des structures cadrées par les conventions collectives », « les enjeux du dialogue social se situent surtout au niveau de la fédération plus qu'au niveau des associations »*.

Elle souligne enfin que **de nouveaux acteurs, les organisations « intermédiaires »** (PSP, Plateformes et Agences de développement) jouent un **rôle** politique et technique **structurant et dynamisant sur les différents axes de qualité d'emploi** : Professionnalisation, Prévention des risques professionnels, Qualité, GPEC… Ces acteurs favorisent par leurs dispositifs d'accompagnement l'instauration d'un dialogue social. Certaines fédérations participent également à cette même dynamique même si ce ne sont pas de « nouveaux acteurs ». Le rôle de **« médiation »** joué par les organismes intermédiaires au plan local dans l'accompagnement notamment des démarches de professionnalisation des différentes parties prenantes aux enjeux du dialogue social, apparaît comme niveau d'intervention pertinent pour soutenir les démarches de changement dans les structures. Elles ont en commun d'encourager les échanges en interne mais aussi inter-structures ainsi que la mutualisation des expériences.

Pour le secteur des services à la personne, la nécessité d'organiser un dialogue social territorial est apparue, notamment parce que ce champ transcende les branches professionnelles existantes (Puissant, 2008) ; ceci questionne un ensemble d'acteurs divers sur un même territoire (entreprises, pouvoirs publics gestionnaires, pouvoirs publics financeurs, secteur sans but lucratif, syndicats de salariés, employeurs, organismes de formation, etc.).

3. Difficultés et enjeux des organisations

3.1. Sur le chemin de la professionnalisation

Notre étude nous permet d'émettre l'hypothèse que la professionnalisation des salariés est fortement corrélée à la professionnalisation des organisations employeuses de ce secteur, et que cette double professionnalisation concourt à l'amélioration de la qualité des emplois dans ce secteur.

3.1.1. Des organismes agréés services à la personne…

Le travail dans le secteur des services à la personne révèle des difficultés d'organisation propres. Une spécificité de ce secteur est l'éclatement des lieux de travail, les salariés intervenant sur différents lieux et au domicile des particuliers. Cette spécificité entraîne une difficulté dans l'organisation du travail, à la fois dans la complexité de l'articulation des différents lieux d'intervention et dans la difficulté à être en contact avec les intervenants. Sur ce dernier point, il arrive régulièrement dans les OASP que les intervenants ne se rendent dans les locaux de l'OASP uniquement pour retirer leur emploi du temps. Ce secteur est ainsi caractérisé par le manque de visibilité du travail. Or la visibilité peut se faire par une formalisation à la fois du travail et de la relation d'emploi à travers les organisations employeuses [Dussuet, 2008]. Ceci implique une professionnalisation des OASP.

Au vu de nos résultats et du panorama du secteur, il apparaît que notre échantillon présente une réalité du secteur différente de celle retenue par les études quantitatives, comme les résultats du chapitre 3 de notre rapport le montrent sur les données de l'INED. Il s'avère que, comparativement aux habitudes de fonctionnement des OASP du secteur des services à la personne, les OASP de notre échantillon utilisent dans la majorité, comme nous l'avons montré, une multitude d'outils de gestion, démarche qualité, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, plan de formation… Ces outils constituent des moyens de formalisation de l'activité permettant d'en améliorer son efficacité. L'utilisation de ces outils peut être appréhendée comme un indicateur de professionnalisation des structures. Ainsi, il apparaîtrait que, dans l'ensemble, les OASP de notre échantillon fassent partie des structures les plus avancées sur le chemin de la professionnalisation. Dans un secteur où les conditions d'organisation de l'activité sont régulièrement décriées, notre échantillon permet de cibler le mouvement de professionnalisation inhérent au secteur. La question qui se pose est alors de savoir si la professionnalisation des organisations permet la professionnalisation des employés ?

3.1.2. …Aux employés du secteur des services à la personne

Au sein de notre échantillon, il semble que les conditions d'emploi sont légèrement meilleures que dans le secteur des services à la personne dans son ensemble en région PACA. Concernant les temps de travail, si le temps partiel est très élevé y compris dans notre échantillon, il s'avère qu'en comparant le ratio nombre d'équivalents temps plein sur le nombre d'emplois salariés, la situation est plus avantageuse dans notre échantillon. Au niveau régional, les emplois en équivalent temps plein correspondent à 50% de l'emploi salarié alors que dans notre échantillon, ce ratio est de près de 60%. Ce ratio permet de montrer que les salariés des OASP de notre échantillon effectuent en moyenne plus d'heures de travail qu'au niveau régional. Nous notons également que, dans notre échantillon, plus de 60% des salariés ont un temps de travail mensuel supérieur à 75 heures, soit la moitié d'un temps complet. Il semblerait ainsi qu'au sein de notre échantillon les salariés aient un temps de travail supérieur à la moyenne du secteur, ce qui semble aller dans le sens d'une amélioration de la soutenabilité de ces emplois en offrant plus d'heures travaillées [Jany-Catrice, 2007].

De même, comme nous l'avons montré, les budgets de formation dans notre échantillon apparaissent supérieurs à ceux ayant cours aux niveaux régional ou national dans les services à la personne, notamment du fait qu'une majorité des OASP rencontrés appliquent l'accord du 16 décembre 2004 et qui est le plus contraignant dans ce secteur. Ces budgets permettent de former les salariés, comme nous l'avons vu, dans deux logiques, l'une de professionnalisation et l'autre de qualification. Néanmoins, si nous avons présenté ces deux logiques comme différentes sur la question de la reconnaissance des capacités et des compétences des salariés, il apparaît que toutes deux participent à l'amélioration de la qualité de la main d'œuvre.

3.2. Des facteurs de contingence

Il nous apparaît important de prendre en compte des facteurs de contingence qui viennent freiner les dynamiques de professionnalisation afin de permettre une amélioration effective de la qualité des emplois.

3.2.1. Des contraintes financières conséquentes

La formation, les actions d'amélioration des conditions de travail, l'ensemble des actions visant à l'amélioration de la qualité de l'emploi, génèrent une augmentation des coûts, notamment à travers la valorisation salariale et la multiplication des temps collectifs, temps

par définition non facturé. Or la question est de savoir comment les OASP peuvent supporter ces coûts.

Notre étude a fait ressortir que vingt-deux OASP rencontrés se considèrent comme plutôt ou très dépendants des financements publics. Ces OASP sont dans cette situation car, une grande part de leur activité concerne l'aide aux personnes dépendantes ou porteuses d'un handicap. Or dans ces cas, les pouvoirs publics interviennent en octroyant une aide, comme l'aide personnalisée d'accompagnement (APA), versée par les Conseil généraux à la personne âgée dépendante lui permettant de bénéficier de services. Le montant de ce type d'aide à la personne est défini par les pouvoirs publics qui en ont la charge et non par le montant de la prestation tel que pourrait le définir l'OASP. L'OASP doit ainsi définir sa politique tarifaire en fonction des aides octroyées par les pouvoirs publics et non par rapport aux coûts réels du service.

Nous sommes ainsi dans ce cas en présence d'un quasi-marché [Le Grand, Bartlett, 1993], c'est-à-dire d'un marché encadré et partiellement financé par les pouvoirs publics. Ceux-ci financent les services fournis par des prestataires mis en concurrence soit à travers des appels d'offres pour l'octroi de subventions aux prestataires soit par des mécanismes de soutien de la demande. Dans le secteur des services à la personne, nous sommes dans le deuxième cas, la demande étant soutenue par le CESU, des déductions fiscales, ou encore par des dispositifs comme l'APA.

3.2.2. Une main d'œuvre de « qualité » rare

Dans le cadre de l'ensemble des services à la personne, il apparaît, au vu de notre étude, que les OASP ont des difficultés dans le recrutement de leur personnel. Certaines structures sont plus touchées par le côté quantitatif de l'offre de travail, avec des difficultés pour trouver de nouveaux salariés, d'autre le sont plus par le côté qualitatif de l'offre de travail, avec des difficultés pour trouver de nouveaux salariés correspondant à leurs attentes. Il semble ainsi avoir des frictions sur le marché du travail. Ces frictions semblent également ne pas se poser de manière égale selon le lieu d'implantation de la structure. Des zones, notamment rurales, semblent particulièrement touchées par le manque de main d'œuvre.

Les OASP sont au cœur de deux objectifs politiques : l'un d'assistance à des personnes vulnérables et l'autre d'insertion de personnes en marge du marché du travail. Historiquement, les organismes oeuvrant dans le secteur des services à la personne intervenaient dans le cadre de la réponse à des besoins sociaux non satisfaits. L'intervention des pouvoirs publics relevait des politiques sociales d'assistance. Depuis une vingtaine d'années, une politique d'emploi est venue s'adjoindre à la politique sociale. Les organismes de ce secteur ont ainsi pour rôle de satisfaire des besoins de personnes vulnérables tout en permettant à des personnes de sortir du chômage. Ainsi, les OASP aujourd'hui se retrouvent à l'intersection d'une politique d'emploi et d'une politique sociale d'assistance, or les deux ne sont pas forcément compatibles [Petrella, Richez-Battesti, 2009].

L'intervention auprès d'un public vulnérable, comme les personnes âgées, celles porteuses d'un handicap ou les jeunes enfants, nécessite des savoir faire, des compétences plus spécifiques que l'intervention auprès d'un public non vulnérable. Or la logique d'insertion vise à cibler des personnes n'ayant pas ou peu de qualifications. Il y a aussi un paradoxe qui peut se traduire par une baisse de la qualité du service rendu. De plus, dans le secteur des services à la personne, une part non négligeable des personnes en emploi, ou susceptibles de le devenir, est en situation de fragilité socioéconomique, voire en situation de précarité. Il apparaît que la réalisation des deux objectifs politiques assignés à une partie des OASP peut conduire à des résultats négatifs [Laville, Nyssens, 2001]. La qualité du service rendu apparaît

ainsi comme dépendante de la qualité des emplois. Or, s'il n'y a pas de distinction établie entre la politique d'emploi et la politique sociale d'assistance, il est possible que la qualité de l'emploi diminue entraînant une baisse de la qualité du servie.

3.3. Des enjeux collectifs pour l'amélioration de la qualité de l'emploi

3.3.1. Développer l'utilisation des outils de gestion

Le premier enjeu que nous distinguons concerne la gestion des OASP. Notre étude a révélé que les structures de notre échantillon utilisent déjà un certain nombre d'outils de gestion des ressources humaines : démarche qualité, document unique d'évaluation des risques professionnels… Ces outils leurs permettent de mieux appréhender leur organisation. Néanmoins, nos résultats mettent en évidence que le recours à ces outils pourrait être renforcé. Il nous semble particulièrement nécessaire que les OASP développent des outils concernant notamment les modalités de recrutement, la prévention et la gestion des risques professionnels et le dialogue social.

Il nous apparaît qu'un effort important doit être mené au niveau des procédures de recrutement. Nous l'avons montré, les OASP sont continuellement en phase de recrutement, or très peu ont formalisé leur processus de recrutement. Cette formalisation permettrait de trouver de manière plus efficace des profils correspondant aux postes proposés, d'intégrer au mieux le salarié à l'organisation ou encore de diminuer les risques de défection et de turnover. Concernant ce dernier, au vu de l'ampleur des mouvements, entre les entrées et les sorties dans les organisations, il semble important de mieux le prendre en compte, notamment à travers son calcul et l'analyse des raisons de son existence. Toutefois, le calcul du turnover représente un enjeu en soi car il est souvent utilisé, de façon négative, comme indicateur dans les démarches qualité ou d'évaluation par les pouvoirs publics.

Un second effort doit être porté sur la prévention des risques professionnels. Notre étude a permis de montrer que les OASP utilisent les outils de prévention, notamment le document unique, mais il apparaît d'une part, que certaines sont en retard et que, d'autre part, le nombre d'accidents du travail demeure très élevé dans ce secteur. Ainsi, il semble important de mettre en place les moyens nécessaires pour réduire ces risques, notamment à travers l'analyse de leurs occurrences et en apportant les réponses nécessaires tant en termes d'outils que d'organisation du travail.

Un troisième effort concerne l'amélioration du dialogue social. Notre étude, comme celle d'Armand [2009], a montré que la faible présence du dialogue social au sein des OASP était liée à la faiblesse des collectifs de travail dans ce secteur. Ainsi, il semble primordial que la direction des OASP facilite la construction de ces collectifs de travail notamment à travers l'organisation de temps collectifs contribuant à réduire l'isolement des salariés. Dans le même temps, reprenant une proposition d'Armand, nous invitons les OASP à considérer le dialogue social comme un « dispositif transverse » ou un « levier d'action » permettant d'appréhender toutes les composantes du travail et de l'organisation afin d'améliorer la qualité de l'emploi. La mobilisation récente de l'Usgeres, syndicat d'employeurs et de Chorum-Cides quant à la prévention des risques psychosociaux et son débouché en termes d'accord, ainsi que le projet d'accord sur les parcours d'évolution professionnelle dans l'économie sociale et celui concernant la formation des dirigeants bénévoles sont autant d'évolutions potentielles qui, à terme, devraient positivement impacter le secteur.

3.3.2. Redéfinir la nature de l'intervention publique au sein du secteur des services à la personne

Afin d'améliorer le fonctionnement du secteur des services à la personne, il apparaît nécessaire de refonder la nature des interventions des pouvoirs publics. Ce secteur comprend une hétérogénéité de domaines d'intervention avec, comme nous l'avons déjà précisé, pour point commun d'être effectués au domicile du particulier. Ce secteur est aussi au carrefour de plusieurs objectifs de politiques publiques, des politiques sociales, concernant notamment la prise en charge de la dépendance, des politiques familiales, des politiques de développement économique et de création d'emploi. Cette diversité de finalités poursuivies pose question dans la mesure où ces objectifs peuvent être contradictoires et permettent d'expliquer la difficulté éprouvée à construire une « cohérence politique » (Devetter, Jany-Catrice, 2010, p. 95).

Or, depuis la Loi Borloo, la prise en compte de ce secteur d'activité dans son ensemble tend à minimiser cette hétérogénéité et, par conséquent, à juxtaposer des régulations différentes, à masquer certaines difficultés rencontrées par des OASP et pas par d'autres. Ainsi, le fait que certains OASP soient soumis à une convention collective alors que d'autres ne le sont pas, est un élément qui fausse le jeu de la concurrence dans ce secteur puisque, comme on l'a mentionné plus haut, les exigences de certaines conventions collectives peuvent augmenter le coût de production du service. De plus, le poids important de l'emploi direct dans ce secteur tend à créer un déséquilibre dans le jeu de la concurrence. Dans cette forme d'emploi, les salariés sont moins formés, font moins d'heures, mais le faible niveau de taxation, relativement aux OASP, tend à faire que les salariés sont, à l'heure, mieux rémunérés que dans les OASP.

Nous pensons qu'il est important de renforcer la distinction parmi des bénéficiaires des services, entre les personnes vulnérables, comme les personnes âgées, les personnes porteuses d'un handicap ou les jeunes enfants, et les personnes non-vulnérables. Une distinction par emploi ou par profession paraît plus difficile à mettre en oeuvre dans le sens où un même emploi peut-être effectué auprès des personnes vulnérables et non vulnérables. Or, la nature des tâches est fortement différente au sein d'un même métier en fonction du bénéficiaire du service. En d'autres termes, le travail d'auxiliaire de vie sociale n'est pas le même s'il est effectué auprès de personnes vulnérables ou non. De même, une distinction par OASP semble difficile à mettre en œuvre du fait que de plus en plus d'OASP ont des stratégies de développement visant à diversifier leurs activités, et par là leurs usagers.

La Loi Borloo de 2005 effectue déjà une distinction en différenciant l'agrément qualité, qui permet d'offrir des services à l'ensemble des personnes, dont les personnes vulnérables et l'agrément simple, où les services ne peuvent être rendus qu'auprès d'un public non-vulnérable. Cette loi introduit en outre un droit d'option entre le régime d'autorisation, inscrit dans la loi de janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et les deux types d'agrément que nous venons de citer. Ces différents régimes, autorisation et agréments, sont associés à des systèmes de tarification des services différents, dont l'impact sur l'organisation du « quasi-marché » mériterait une analyse approfondie. En effet, si l'OASP, autorisée par le Conseil général, s'adresse à des bénéficiaires de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie), elle fait face à une tarification imposée par les Conseils généraux, qui n'est pas modulée en fonction du coût réel de production des services. En revanche, les structures qui ont obtenu l'agrément simple ou qualité peuvent, quant à elles, fixer les tarifs librement puisqu'elles ne rentrent pas dans les services dont les tarifs sont régulés. Ce double système de tarification, régulé ou libre, coexiste dans certains départements, influençant le mécanisme de concurrence.

Nous pensons dès lors qu'il faut supprimer cette confusion au sein des différentes activités qui composent aujourd'hui ce « secteur » des services à la personne qui, rappelons-le est le fruit d'une volonté politique. Nous pensons qu'il est nécessaire de dissocier les différents objectifs des politiques publiques que ce « secteur » devrait atteindre simultanément. Dans cette perspective, la distinction par type de public apparaît comme une porte d'entrée intéressante sans pour autant régler la question de la coexistence entre les deux types de services, pour personnes vulnérables ou non, tant dans la réglementation que dans les modes de financement. Cependant, établir une frontière claire entre ces deux types d'activité n'est pas toujours aisé.

Quant à l'urgence de créer des emplois dans le contexte actuel de crise économique, l'enjeu est bien réel mais il s'agit aussi de créer des emplois de qualité. Quel que soit l'objectif de politique publique, il est donc indispensable de définir une politique d'emploi qui tienne compte des spécificités de ces services, notamment en termes de formation et de qualifications, afin de fournir des services de qualité avec des emplois de qualité. Cela passe par l'amélioration de la reconnaissance et de la professionnalisation de ces activités.

3.3.3. Développer l'offre de formation

Un enjeu réside dans la formation de la main d'œuvre. Le système actuel fait reposer en grande partie cet enjeu sur les OASP. Ceux-ci doivent recruter des personnes faiblement qualifiées et les former dans le cadre de leur travail. Or il apparaît que tous ne développent pas les actions de formation, et que, donc, une part non négligeable de salariés n'est pas formée, et que, pour ceux qui organisent des actions de formation, les contraintes financières sont importantes, notamment en termes de remplacement du salarié en formation.

De même, la concurrence importante dans ce secteur des particuliers-employeurs fausse en partie la donne, car les salariés dans ce cas sont très faiblement formés, les perspectives de formation sont faibles et les charges portant sur les particuliers-employeurs sont bien moindres que celles portant sur les OASP.

Il semble alors nécessaire de repositionner la formation des salariés de ce secteur sur l'ensemble des acteurs concernés par la formation. Il s'avère qu'il existe des manques dans la prise en compte des questions de formation. Au niveau des salariés il y a, par exemple, un manque de connaissance sur leurs droits. Concernant les OASP, celles-ci ne sont pas toujours au fait des mécanismes et des procédures de formation, avec notamment le manque d'information sur les dispositifs existants de financement des formations ou encore sur les types de financement.

Parmi les acteurs entrant dans le processus de la formation nous pouvons identifier les pouvoirs publics, les centres de formation, les OPCA, les organismes en lien avec les personnes en recherche d'emploi et les OASP. Leur interaction doit permettre de réarticuler l'ensemble des dispositifs de formation, initiale et continue, afin de pouvoir améliorer, qualitativement, la main d'œuvre disponible en fonction à la fois des besoins des OASP et des spécificités de la main d'œuvre potentielle. Il nous semble que l'échelle pertinente pour un tel jeu d'acteurs est le niveau local territorial afin de pouvoir prendre en compte les spécificités propres à chaque territoire. L'enjeu de la formation repose ainsi sur la synergie entre ces acteurs au niveau local.

3.3.4. Définir la professionnalisation

Qu'est-ce que la professionnalisation ? De quoi relève la professionnalisation ? Lallement [2007] définit la professionnalisation comme un processus engagé par des collectifs bien organisés, relativement bien fermés, ayant une conscience d'une identité commune. Pour

Devetter, Jany-Catrice et Ribault [2009], la professionnalisation, telle qu'elle est appréhendée actuellement par les pouvoirs publics dans les métiers de l'aide à domicile, semble plutôt relever d'un processus d'individualisation des qualifications. Néanmoins, ces auteurs ont identifié, à travers l'analyse de discours d'acteurs de l'aide à domicile, huit conventions de professionnalité[40]. Pour sa part, Dussuet [2008], distingue trois modes d'emploi salarié, en fonction d'autant de types de services délivrés à domicile, qui définissent des degrés de professionnalisation différents. Ces travaux montrent qu'il est plus approprié de parler d'une pluralité de professionnalisation. La professionnalisation est ainsi multiple.

Comme nous l'avons déjà développé, le secteur des services à la personne est le résultat d'une création politique. Il nous apparaît que, pour que ce secteur donne lieu à la professionnalisation des employés, il est nécessaire qu'il se structure à travers l'ensemble des acteurs le constituant par défaut, c'est-à-dire les employeurs, les employés et les régulateurs. L'enjeu est que ces acteurs constituent un collectif partageant un certain degré de représentation commune, celle-ci étant nécessaire afin de donner corps à une représentation du secteur afin d'identifier les différents degrés d'interaction entre les différents types activités présentes au sein du secteur mais également en dehors. Cette structuration politique, dans le sens d'échange au sein d'un collectif, des acteurs socio-économiques doit permettre, entre autres, une meilleure définition et reconnaissance des métiers, des professions et des emplois dans ce secteur.

Ainsi, il nous apparaît que la professionnalisation des employés ne peut être appréhendée indépendamment de la professionnalisation des organisations mais aussi du secteur, ces trois niveaux étant en interaction mutuelle. Cette triple professionnalisation permettra de développer les évolutions possibles pour les salariés à la fois dans ce secteur et en dehors, de sortir d'une représentation de ces métiers comme relevant de qualités personnelles, voire innées, contribuant ainsi à une meilleure représentation de ce secteur et permettant, entre autres, d'attirer potentiellement un plus grand nombre de salariés.

Conclusion

Les acteurs du secteur des services à la personne doivent faire face à quatre enjeux majeurs devant permettre d'améliorer la qualité des emplois : accroître l'utilisation des outils de gestion au sein des OASP et renforcer le dialogue social ; développer l'offre de formation ; redéfinir la nature de l'intervention publique et définir la professionnalisation dans ses multiples niveaux et conventions.

Ces enjeux nécessitent une implication des OASP, bien entendu, mais également de l'ensemble des acteurs de ce secteur. Nous l'avons montré, les OASP font face à des contraintes fortes qui peuvent freiner, voire empêcher, l'amélioration de la qualité des emplois en leur sein. Pour remédier à cela, nous pouvons nous demander si des stratégies de coopération ne peuvent pas être opérantes afin de diminuer ces pressions de l'environnement. En effet, les organisations issues de l'économie sociale et solidaire bénéficient dans la majorité déjà d'une culture de la coopération, ne serait-ce qu'à travers leur participation à des fédérations. Ainsi, nous pouvons penser qu'il existe un terreau favorable au développement et au raffermissement des logiques de coopération. Ce point soulève par conséquent le rôle des fédérations, et plus largement des réseaux professionnels, dans l'amélioration du travail dans le secteur. Les réseaux constituent des lieux d'échange entre les différents acteurs qui

40 Les huit conventions de professionnalité sont : la vocation, l'éthique, le pragmatisme, le politique, la rationalisation industrielle, le marché, la réglementation, la relation de service.

permettre de définir des problématiques communes mais aussi les réponses possibles à apporter. Au delà, nous pensons que le développement d'un *dialogue social territorial* ; ainsi que l'on en observe les prémisses au sein du Pôle Services à la Personne en PACA, constitue un moyen pour que les acteurs de ce secteur investissent pleinement la question de l'emploi afin d'apporter les réponses visant à l'améliorer. Enfin, la question de la tarification reste essentielle pour les services dédiés aux personnes fragiles, car la qualité des emplois ne peut s'accommoder d'une tarification au rabais par les pouvoirs publics.

Bibliographie

Armand S, 2009, « Le dialogue social dans le secteur des Services à la personne : un levier de changement pour la qualité d'emploi ? », Mémoire de fin d'étude dans le cadre du Master II Economie Sociale et Solidaire, Marseille.

Belle R, Novella S, 2010, « Les services à la personne : un secteur pénalisé par ses conditions d'emploi », *Sud Insee l'essentiel,* n°140.

Devetter FX, Jany-Catrice F, 2010, « L'invention du secteur et ses conséquences socio-économiques : les politiques de soutien aux services à la personne », in Politique et Management Public, vol. 27.

Devetter F, Jany-Catrice F, Ribault T, 2009, *Les services à la personne,* La Découverte, Coll. Repère, Paris.

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

Dussuet A, 2008, « Professionnalisation et organisation du travail dans les services à la personne », in *Les services à la personne. Evolution, organisation et condition de travail,* Anact, Coll. Etudes et documents.

Dussuet A, Lecomte S, « Formes d'emploi féminin dans les services à domicile », 8èmes Journées de Sociologie du travail " Marchés du travail et différenciations sociales - approches comparatives ", Aix-en-Provence, 21,22 et 23 juin 2001.

Jany-Catrice F, 2007, "La société post-industrielle et les salariés de la mobilité. Le cas des aides à domicile », colloque à l'Institut Ville en mouvement, Paris.

Jany-Catrice F, 2008, « Les services à la personne : niveaux et évolutions », in Devetter FX et al., *L'aide à domicile face aux services à la personne. Confusion, mutation, paradoxes,* Rapport pour la DIIESES.

Lallement M, 2007, *Le travail, une sociologie contemporaine,* Gallimard, Paris.

Le Grand J, Bartlett W, 1993, *Quasi-markets and social policy,* Macmillan, London.

Laville JL, 2008, « Histoire et actualité des services aux personnes, une perspective internationale », in *Les services à la personne. Evolution, organisation et condition de travail,* Anact, Coll. Etudes et documents.

Laville JL, Nyssens M, (dir.), 2001, *Les services sociaux entre associations, Etat et marché. L'aide aux personnes âgées,* La Découverte, MAUSS, CRIDA, Paris.

Petrella F, Richez-Battesti N., 2009, « Diversité des formes de gouvernance territoriale des politiques sociales et place des organisations d'économie sociale et solidaire : regards croisés

sur les services du *care* en Europe », in *Economie sociale, territoire et politique en Europe du Sud*, Pôle Sud, n°31.

Ponthieux, Concialdi P., 2000, « Bas salaire et travailleurs pauvres : une comparaison entre la France et les Etats-Unis », La Revue de l'Ires, vol.2, n°33.

Puissant E., 2008, « Evolutions et enjeux des services à la personne : les associations iséroises d'aide à domicile », Lyon, Les Publications de l'Adees, Mai.

Liste des tableaux du chapitre 5

Tableau n°1 : Une relative spécialisation des organismes agréés……...p.200
Tableau n°2 : Présentation de l'échantillon……p.202
Tableau n°3 : Les effectifs salariés féminin……p.203
Tableau n°4 : Répartition des temps de travail……...p.203
Tableau n°5 : Répartition des contrats……p.204
Tableau n°6 : Taux de qualification du personnel……...p.204
Tableau n°7 : Variation du volume d'activité entre 2007 et 2009……..p.205
Tableau n°8 : Situation économique en 2009……..p.205
Tableau n°9 : Les dépenses de formation……p.208
Tableau n°10 : Les entretiens individuels d'évaluation……...p.209
Tableau n°11 : Les OASP signataires d'une CCN et membres d'une fédération……p.210
Tableau n°12 : Types de conventions collectives……p.211
Tableau n°13 : Les instances représentatives élues dans les OASP……...p.212

Annexe : Questionnaire sur la qualité de l'emploi

ENQUETE ESSQUAL

LA QUALITE DE L'EMPLOI EN ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE EN PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

Questionnaire destiné aux dirigeants des organisations de l'Economie Sociale et Solidaire – Données 2008

I. Structure

1. Nom de la structure

. . . . . .

2. Adresse de la structure

. . . . . .

3. Catégorie juridique INSEE de 4 chiffres (3° niveau de la nomenclature SIRENE)

. . . .

4. Quel est le code Naf ou APE de votre établissement (secteur d'activité, 3chiffres et une lettre) ?

. . . .

5. Quel est l'intitulé de l'activité principale de votre établissement ?

. . . . . .

6. Quelle est l'année de création de la structure ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

II. Les dirigeants

7. Le (la) Président(e) de la structure est :

- ❑ Une femme
- ❑ Un homme

8. Quel est son âge ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

9. Quel est son niveau de formation ?

- ❑ Diplôme bac +5 (ou grands écoles) et plus
- ❑ Diplôme niveau licence, maîtrise
- ❑ Diplôme niveau bac +2
- ❑ Bac sans diplôme bac +2
- ❑ Sans diplômes (autodidacte)
- ❑ NSP

10. Quelle est sa situation professionnelle en dehors de son activité bénévole au sein du CA ?

- ❑ Salarié du privé non lucratif (Economie sociale et solidaire)
- ❑ Salarié du privé lucratif
- ❑ Salarié public

- ❑ Chef d'entreprise ou profession libérale (privé lucratif)
- ❑ Chef d'entreprise ou profession libérale (Economie sociale et solidaire)
- ❑ Retraité du privé hors économie sociale et solidaire
- ❑ Retraité de l'économie sociale et solidaire
- ❑ Retraité du public
- ❑ Etudiant
- ❑ Chômeur
- ❑ Sans activité professionnelle
- ❑ Autre

11. Les catégories de public suivantes sont-elles présentes au sein du conseil d'administration de votre structure ?

- ❑ Salariés
- ❑ Usagers
- ❑ Membres des pouvoirs publics
- ❑ Membres d'une organisation de l'économie sociale et solidaire (associations, mut
- ❑ Membres d'une organisation du secteur privé hors économie sociale et solidaire
- ❑ Syndicats
- ❑ Autres

12. Le (la) directeur (directrice) de la structure est :

- ❑ Une femme
- ❑ Un homme

13. Quel est son âge ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

14. Quel est son niveau de formation ?

- ❑ Diplôme bac +5 (ou grands écoles) et plus
- ❑ Diplôme niveau licence, maîtrise
- ❑ Diplôme niveau bac +2
- ❑ Bac sans diplôme bac +2
- ❑ Sans diplômes (autodidacte)
- ❑ NSP

15. Quelle était sa situation professionnelle durant la période avant la prise de fonctions de direction ?

- ❑ Salarié du privé non lucratif (Economie sociale et solidaire)
- ❑ Salarié du privé lucratif
- ❑ Salarié public
- ❑ Chef d'entreprise ou profession libérale (privé lucratif)
- ❑ Chef d'entreprise ou profession libérale (Economie sociale et solidaire)
- ❑ Retraité du privé hors économie sociale et solidaire
- ❑ Etudiant
- ❑ Chômeur

- ❑ Sans activité professionnelle
- ❑ Autre

III. Financement

16. Bénéficiez-vous des ressources suivantes en 2009 ?

- ❑ Prestation de service (provenant des usagers)
- ❑ Prestation de service (provenant des financements publics)
- ❑ Partenaires privés (mécénat...)
- ❑ Cotisations
- ❑ Dons des particuliers
- ❑ Autres financements privés
- ❑ Etat et ses directions déconcentrées (DRAC, DREN, DRTEFP...)
- ❑ Europe
- ❑ Collectivités locales (CR, CG, Communes, structures intercommunales)
- ❑ Autres financements publics

(Réponses simultanées possibles : 9)

17. Quel est la part du financement des partenaires privés ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

18. Quelle est la part des prestations de services ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

19. Quelle est la part des cotisations ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

20. Quelle est la part des dons de particuliers ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

21. Quelle est la part des autres financements privés ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

22. Quelle est la part de l'Etat et de ses directions déconcentrées (DRAC, DREN, DRTEFP...) ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

23. Quelle est la part de l'Europe ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

24. Quelle est la part des collectivités locales (CR, CG, Communes...) ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

25. Quelle est la part des prestations de services payées par des financements publics (APA...) ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

26. Quelle est la part des autres financements publics ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|_|

27. Globalement, dans quelle mesure votre structure est-elle dépendante des financements publics ?

- ❑ Très dépendante

- ❑ Plutôt dépendante
- ❑ Plutôt indépendante
- ❑ Très indépendante
- ❑ NSP

IV. Bénévolat

28. Au total, combien y a-t-il de bénévoles dans votre structure au 31/12/2009 ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

29. Dont au CA ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

30. Pouvez-vous estimer le nombre d'heures prestées en moyenne par semaine par les bénévoles hors CA ?

Entrer la valeur : |_|_|

31. Estimation en ETP :

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|

32. Existe-t-il une procédure de sélection pour le recrutement des bénévoles hors CA (expl. un entretien) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

33. Avez-vous des difficultés pour recruter des bénévoles dans la durée ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

34. Avez-vous des difficultés pour retenir ces bénévoles dans la durée ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

35. Si oui, pourquoi?

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

36. Avez-vous des difficultés pour trouver des administrateurs bénévoles ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

37. Avez-vous des difficultés pour les retenir dans la durée ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

38. Si oui, pourquoi ?

. . . . . .
. . . . . .

39. Les bénévoles ont-ils accès à des formations dans le cadre de leurs activités dans votre structure ?

- ❑ Oui

❑ Non

40. Si oui,

❑ Pour les bénévoles du CA

❑ Pour les bénévoles hors CA

41. Si oui, d'où vient la demande de formation ?

❑ De la structure (CA ou dirigeant)

❑ Des bénévoles eux-mêmes

V. Les effectifs salariés

(On s'intéresse ici au nombre de personnes et non à l'équivalent temps plein, sauf si demandé explicitement, toutes les questions concernent exclusivement les salariés et l'établissement et les salariés mis à disposition)

NB : Les personnes intervenant sur le régime mandataire ne sont pas prises en compte dans les effectifs salariés.

42. Quel est le nombre total de personnes salariées (ou mises à disposition) au 31/12/2009 ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

43. Nombre en ETP

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

44. Dont combien de femmes ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

45. Y a-t-il des salariés mis à disposition ou détachés ?

❑ Oui

❑ Non

46. Si oui, combien ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

47. Si oui, dans quelle fonction ?

❑ Direction

❑ Encadrement

❑ Employés

48. Y a-t-il des personnes intervenant sous le régime mandataire au 31/12/2009 ?

❑ Oui

❑ Non

49. Si oui, combien ? (Nombre de personnes ou ETP)

Entrer la valeur : |_|_|_|

50. Quelle était la masse salariale de votre structure au 31/12/2009 ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|

51. Combien de salariés sont âgés de moins de 20ans ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

52. Combien de salariés sont âgés de 20 à 29 ans ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|_|

53. Combien de salariés sont âgés de 30 à 49 ans ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

54. Combien de salariés sont âgés de 50 ans et plus ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

55. Combien y a-t-il de cadres ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

56. Dont combien de femmes ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

57. Parmi les salariés, combien y a-t-il de personnel qualifié (titulaire à minima d'un diplôme de niveau V ou équivalent) ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

58. Parmi les salariés, combien y a-t-il de personnel non qualifié ? (ETP ou %)

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

59. Votre structure, a-t-elle bénéficié en 2007, 2008 et 2009 de contrats aidés ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

60. Si oui, quels ont été ces contrats aidés?

- ❑ Les contrats à destination des jeunes (CIVIS,...)
- ❑ Les contrats à destination des bénéficiaires des minima sociaux (CI-RMA, CA)
- ❑ Les contrats à destination des publics en difficultés (CIE, CAE, CA)
- ❑ Les contrats de formation en alternance (contrat de professionnalisation, contra
- ❑ Autres

61. Avez-vous pu consolider certains de ces emplois ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

62. Pourquoi?

. . . . . .
. . . . . .

63. Envisagez-vous de consolider un ou plusieurs de ces emplois ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ Sans objet (tous les emplois ont été consolidés)

64. Avez-vous recours aux formes d'emploi suivantes ?

- ❑ Multisalariat (salarié à temps partiel muni d'un autre contrat de travail)
- ❑ Pluriactivité (salarié à temps partiel ayant en plus une activité de travailleur
- ❑ Groupement d'employeurs (ou assimilable)
- ❑ Intérim
- ❑ Travail saisonnier

65. Si vous avez recours à du travail intérimaire de façon régulière, combien de salariés sont sous contrat d'intérim par an ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|,|_|_|

66. Si vous avez recours à du travail saisonnier, quel est le nombre total de saisonniers engagés sur une année ? (En ETP)

Entrer la valeur : |_|_|_|_|,|_|_|

67. Combien de salariés ont un CDI ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

68. Combien de salariés ont un CDD ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

69. Combien de salariés sont à temps partiel ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

70. Dont combien de femmes ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

71. Combien de salariés à temps partiel sont à moins de 50% (-75h mensuelles) ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

72. Combien de salariés à temps partiel sont entre 50% et 80% (entre 76h et 121h mensuelles) ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

73. Combien de salariés à temps partiel sont à plus de 80% (+ de 122 h mensuelles) ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

74. Au cours des trois dernières années, certains CDD ont-ils été transformés en CDI ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

75. Au cours des trois dernières années, combien y a-t-il eu de recrutements ou d'arrivées dans cet établissement ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

76. Au cours des trois dernières années, combien y a-t-il eu de départs dans cet établissement ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

77. Parmi ces départs, combien y a-t-il eu de licenciement ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

78. Parmi ces départs, combien y a-t-il eu de démission ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

79. Parmi ces départs, combien y a-t-il eu de départs à la retraite ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

80. Au cours des trois dernières années (2006, 2007, 2008) quelles ont été les évolutions des effectifs salariés ?

- ❑ En hausse
- ❑ En baisse
- ❑ Stable

81. Au cours des trois dernières années (2007, 2008, 2009) quelles ont été les évolutions des effectifs cadres ?

- ❑ En hausse
- ❑ En baisse

- ❑ Stable

82. Au cours des trois dernières années (2007, 2008, 2009) quelles ont été les évolutions des effectifs administratifs (secrétariat, comptabilité, responsable secteur...) ?

- ❑ En hausse
- ❑ En baisse
- ❑ Stable

83. Au cours des trois dernières années, quelles ont étaient les évolutions des effectifs intervenants ?

- ❑ En hausse
- ❑ En baisse
- ❑ Stable

84. Parmi vos salariés, quel est le nombre de travailleurs handicapés ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

VI. L'activité et son évolution

85. Diriez-vous que la situation économique de votre structure en 2009 était :

- ❑ Très satisfaisante
- ❑ Plutôt satisfaisante
- ❑ Plutôt insatisfaisante
- ❑ Très insatisfaisante
- ❑ NSP

86. En 2008-2009, votre activité a-t-elle connu une variation inhabituelle ?

- ❑ Oui, à la hausse
- ❑ Oui, à la baisse
- ❑ Non
- ❑ NSP

87. L'activité de votre structure est-elle soumise à d'importantes variations

- ❑ Annuelle
- ❑ Saisonnières
- ❑ Hebdomadaires

88. Envisagez-vous des recrutements au cours de l'année 2010 ?

- ❑ Oui, en CDD
- ❑ Oui, en CDI
- ❑ Oui, en contrat aidé
- ❑ Oui, recruter un stagiaire
- ❑ Nous avons besoin de recruter mais nous avons des difficultés pour le financement
- ❑ Non

(Réponses simultanées possibles : 4)

89. D'une année à l'autre, prévoir l'évolution des besoins de main d'oeuvre de cet établissement est-il:

- ❑ Très facile

- ❑ Plutôt facile
- ❑ Plutôt difficile
- ❑ Très difficile
- ❑ NSP

90. Globalement, durant les trois dernières années (2007, 2008, 2009) le volume d'activité de votre structure a-t-il été:

- ❑ Fortement croissant
- ❑ Croissant
- ❑ Stable
- ❑ Décroissant
- ❑ Fortement décroissant
- ❑ NSP

91. Sur les trois dernières années, avez-vous rencontré des difficultés d'embauche ?

- ❑ Pour les cadres
- ❑ Pour d'autres catégories de personnel qualifié (personnes diplômées ou ayant une
- ❑ Pour des personnes à bas niveau de qualification

92. Rencontrez-vous le problème de déficit de compétences au sein de votre structure ?

- ❑ Souvent
- ❑ Parfois
- ❑ Jamais

93. Votre structure est-elle affiliée à une fédération (en dehors de groupement d'employeurs) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

VII. Organisation et condition de travail

94. Combien de jours par semaine cet établissement fonctionne-t-il ?

Entrer la valeur : |_|

95. Cet établissement fonctionne-t-il la nuit ?

- ❑ Oui, régulièrement
- ❑ Oui, exceptionnellement
- ❑ Non

96. Cet établissement fonctionne-t-il le samedi ?

- ❑ Oui, régulièrement
- ❑ Oui, exceptionnellement
- ❑ Non

97. Cet établissement fonctionne-t-il le dimanche ?

- ❑ Oui, régulièrement
- ❑ Oui, exceptionnellement
- ❑ Non

98. Cet établissement fonctionne-t-il en travail posté ?

- ❑ Oui, régulièrement
- ❑ Oui, exceptionnellement
- ❑ Non

99. Quelle est la durée du travail hebdomadaire habituelle des salariés à temps complets (en heure par semaine) ?

Entrer la valeur : |_|_|,|_|

100. A l'embauche, certains types de postes sont-ils prévus avec des horaires flexibles (variables et définis d'une semaine à l'autre) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

101. Certains salariés travaillent-il à leur domicile ?

- ❑ Régulièrement
- ❑ Exceptionnellement
- ❑ Jamais

102. En cas de surcroît d'activité ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

103. En cas de contraintes personnelles ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

104. Quels moyens de contrôle des horaires sont utilisés dans cet établissement ?

- ❑ Aucun contrôle
- ❑ Badge, Horloge pointeuse, télégestion
- ❑ Responsable hiérarchique (contrôle par encadrement)
- ❑ Signatures, Fiches d'horaires ou assimilés

105. Existe-t-il dans cet établissement ou à proximité :

- ❑ Une cantine ou un restaurant d'entreprise
- ❑ Un distributeur de boissons
- ❑ Une salle de détente
- ❑ Une pièce repas avec micro-ondes
- ❑ Un local d'accueil

106. De manière générale, le travail des salariés de votre établissement se caractérise-t-il par des tâches complexes ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

107. De manière générale, le travail des salariés de votre établissement se caractérise-t-il par des tâches monotones ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

108. Appliquez-vous une démarche "qualité" ou, plus globalement, d'évaluation de la qualité de votre structure ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

109. Si oui, de laquelle s'agit-il ?

- ❑ Norme ISO (par exemple 9000) (norme octroyée)
- ❑ Norme NF (norme octroyée)
- ❑ Autre certification ou label de qualité (obtenu)
- ❑ Bilan sociétal ou autre outil d'évaluation de la RSE
- ❑ Démarche spécifique de la structure (charte qualité, démarche d'autoévaluation)
- ❑ Autre
- ❑ NSP

(Réponses simultanées possibles : 4)

110. Quels sont les grands axes de cette démarche ?

. . . . . .
. . . . . .

111. Cette démarche "qualité" est-elle :

- ❑ Volontairement initiée par la structure
- ❑ Imposée par une réglementation
- ❑ Imposée ou fortement encouragée par une fédération
- ❑ NSP

(Réponses simultanées possibles : 2)

VIII. Gestion du personnel

112. A l'embauche, certains types de postes sont-ils prévus comme des postes à temps partiel ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

113. Lorsqu'il est demandé par le salarié, le temps partiel est-il accordé ?

- ❑ Oui, à toute demande
- ❑ Seulement dans certains services ou à certaines catégories de personnel
- ❑ Non

114. Dans cet établissement, quel est le nombre de jours de congés payés annuels minimum ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

115. Dans cet établissement, quel est le nombre de jours de congés payés annuels maximum ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

116. Un salarié de cet établissement peut-il bénéficier d'aménagements ou d'arrangements d'horaires, le jour de la rentrée scolaire ? (En dehors des obligations légales)

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

117. Un salarié de cet établissement peut-il bénéficier d'aménagements ou d'arrangements d'horaires en raison des horaires d'écoles, de crèches... ? (En dehors des obligations légales)

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

118. Un salarié de cet établissement peut-il bénéficier d'aménagements ou d'arrangements d'horaires en cas d'enfant malade ? (En dehors des obligations légales)

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

119. Un salarié de cet établissement peut-il bénéficier d'aménagements ou d'arrangements d'horaires si ses trajets entre son domicile et son travail sont particulièrement longs ? (En dehors des obligations légales)

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

120. Un salarié de cet établissement peut-il bénéficier d'aménagements ou d'arrangements d'horaires pour un problème de santé ou un handicap personnelle ? (En dehors des obligations légales)

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

121. Un salarié de cet établissement peut-il bénéficier d'aménagements ou d'arrangements d'horaires pour d'autre raison ? (En dehors des obligations légales)

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

122. Dans votre structure, existe-t-il des échanges collectifs organisés dans le cadre de réunions (exple: réunions d'équipe, séminaires) :

- ❑ Oui, tous les mois
- ❑ Oui, toutes les semaines
- ❑ Oui, occasionnellement
- ❑ Non

123. Votre établissement, participe-t-il à l'organisation pour les salariés des évènements sportifs, culturels ou autres (expl. séminaires internes de cohésion d'équipes) ?

- ❑ Oui, au moins une fois par an
- ❑ Oui, occasionnellement
- ❑ Non

124. En 2008-2009, le personnel de votre établissement a-t-il bénéficié d'augmentations générales de salaires ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

125. n 2008-2009, le personnel de votre établissement a-t-il bénéficié d'augmentations individualisées hors primes ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

126. En 2008-2009, le personnel de votre établissement a-t-il bénéficié de primes liées à la performance individuelle (prime d'objectif, de rendement...) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

127. En 2008-2009, le personnel de votre établissement a-t-il bénéficié de primes liées à la performance collective (intéressement, participation...) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

128. A votre avis quelles sont les plus-values (avantages) des professions dans votre secteur d'activité ?

. . . . . .
. . . . . .

129. A votre avis, quelles sont les faiblesses ou les difficultés des professions dans votre secteur d'activité ?

. . . . . .
. . . . . .

IX. Divers avantages liés au travail

130. Existe-t-il dans l'établissement une participation pour les frais de repas de midi ?

- ❑ Une subvention à un restaurant d'entreprise
- ❑ Un panier repas
- ❑ Des chèques restaurant
- ❑ Autre (préciser)
- ❑ Non

(Réponses simultanées possibles : 4)

131. Si autre, laquelle ?

. . . . . .
. . . . . .

132. Cet établissement participe-t-il au financement d'une couverture complémentaire santé (hors obligations

légales) pour les salariés ?

- ❑ Oui, pour l'ensemble des salariés
- ❑ Oui, seulement pour certaines catégories
- ❑ Non

133. Cette couverture santé (hors obligations légales) est-elle offerte par une mutuelle ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

134. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de primes à la naissance ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

135. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de primes de mariage ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

136. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de primes d'habillement ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

137. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) d'une aide financière aux frais de garde des enfants ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

138. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) d'une aide financière aux études des enfants ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

139. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de services domestiques (ménage...) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

140. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de prestation pour enfant handicapé ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

141. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de chèques vacances ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

142. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) d'un accès à des centres ou colonies de vacances ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

143. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) d'un accès à des logements sociaux ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

144. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de contrats d'assurance-vie, de prévoyance ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

145. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de plans d'épargne spécifiques ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

146. Certains salariés peuvent-ils bénéficier par l'employeur (l'entreprise ou l'établissement) de plan de retraite ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

X. Formation et gestion des compétences

147. Avez-vous mis en place dans votre établissement une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

148. Si oui, quels sont les principaux leviers d'action (3 au maximum) ?

- ❑ Le processus de recrutement
- ❑ Les actions de formation du personnel (VAE, congé individuel de formation, droit individuel de formation)
- ❑ Entretien individuel d'évaluation
- ❑ Gestion des carrières et de la mobilité (en interne et en externe)
- ❑ Elaboration de référentiels de compétences (fiches de postes...)
- ❑ Démarche de prévention des risques professionnels et de promotion de la santé au travail
- ❑ L'élaboration d'un plan senior
- ❑ L'élaboration de l'égalité professionnelle (diagnostic RH par genre...)
- ❑ Autre

(Réponses simultanées possibles : 3)

149. Si autre, précisez

. . . . . .
. . . . . .

<u>Action de formation</u>

150. En 2009, un plan de formation a-t-il été établi ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

151. En 2009, quel est à peu près le pourcentage des dépenses globales de formation par rapport à la masse salariale ?

- ❑ O%
- ❑ Moins de 1.5%
- ❑ De 1.5 à 2%
- ❑ De 2.1 à 3%
- ❑ De 3.1 à 4%
- ❑ De 4.1 à 6%
- ❑ Plus de 6%
- ❑ NSP

152. Depuis trois ans, ce pourcentage :

- ❑ A diminué
- ❑ Est resté stable
- ❑ A augmenté
- ❑ NSP

153. Y a-t-il eu des demandes de formation supplémentaires en 2009, au delà du plan de formation prévu ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

154. Comment ces demandes supplémentaires ont-elles été financées ?

- ❑ Demande de financement supplémentaire à l'OPCA
- ❑ Financement sur fonds propres

155. Quel a été le temps total de formation en 2009 en heures ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|_|

156. Parmi ce temps de formation, quel a été le nombre de formation ou le pourcentage d'heures dédiées de formations qualifiantes ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|

157. Parmi ce temps de formation, quel a été le nombre de formation ou le pourcentage d'heures dédiés à la formation professionnalisante ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|

158. Combien de personnes ont bénéficié d'une formation ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

159. Dont combien de cadres ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

160. Dont autres personnels qualifiés ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

161. Dont personnes à bas niveau de qualification ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

162. Dans cet établissement, une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE) a-t-elle été mise en place au cours des trois dernières années (2007, 2008, 2009) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

163. Parmi les proposition ci-dessous, quels sont les trois principaux objectifs de la VAE ou des actions de formation, par ordre décroissant ? (Choisir trois objectifs les plus importants : 1-l'objectif le plus important).

- ❑ Préparer les salariés à l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail
- ❑ Préparer les salariés à un changement de poste ou à une prise de fonction
- ❑ Permettre aux salariés d'acquérir une qualification reconnue (titre, diplôme...)
- ❑ Améliorer la formation individuelle générale des salariés
- ❑ D'autres objectifs

Ordonnez les réponses.

164. Si autres objectifs, lesquels ?

. . . . . .
. . . . . .

165. De quel OPCA relevez-vous ?

. . . . . .

Entretiens individuels

166. Dans cet établissement, existe-t-il des entretiens d'évaluation annuels (ou entretiens individuels périodiques concernant le bilan, les perspectives, l'évaluation) ?

- ❑ Oui, pour tous les salariés
- ❑ Oui, pour certaines catégories de salariés
- ❑ Non

167. Si oui, pour certaines catégories de salariés, lesquelles ?

. . . . . .

168. L'évaluation périodique d'un salarié a-t-elle un impact sur :

- ❑ Son salaire ou ses primes
- ❑ Sa promotion
- ❑ Sa formation

Santé au travail et prévention des risques professionnels

169. Dans l'établissement, existe-t-il un document d'évaluation des risques professionnels ("document unique") ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

170. Si oui, depuis quand existe-t-il ?

. . . . . .

171. Ce document, a-t-il été diffusé auprès des salariés ou des instances représentatives ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

172. Des dispositifs de prévention en vue de réduire les risques professionnels ont-ils été mis en oeuvre ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

173. Si oui, sur quoi portent ces dispositifs ? (Brève description)

. . . . . .
. . . . . .

174. Y a-t-il un comité d'hygiène et de sécurité au travail ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

175. Quelles ont été ses principales actions ces trois dernières années (2007-2008-2009) ?

. . . . . .
. . . . . .

176. En 2008, dans votre structure, l'absentéisme a-t-il représenté pour vous un problème ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

❑ NSP

177. Si oui, pourquoi ?

. . . . . .
. . . . . .

178. Quel était le taux d'absentéisme dans votre établissement en 2009 ?

Entrer la valeur : |_|_|_|,|_|

179. Ces trois derniers années (2007, 2008, 2009), quel a été le nombre d'accidents du travail au sein de vos structures ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

180. Ces trois dernières années (2007, 2008, 2009), quel a été le nombre de jours d'arrêt pour accidents ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|_|_|_|_|

181. Ces trois dernières années (2007, 2008, 2009), quel a été le nombre de maladies professionnelles ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|,|_|

182. Ces trois dernières années (2007, 2008, 2009,) quel a été le nombre de jours d'arrêt pour maladie ?

Entrer la valeur : |_|_|_|_|

183. Vos salariés sont-ils particulièrement exposés :

❑ à la manipulation de produits toxiques

❑ à la pénibilité physique des tâches (portage de charges lourdes, prise de risque)

❑ à la pénibilité psychique des tâches (prise en charge de personnes malades ou dépendantes)

❑ à des situations de stress au travail (objectifs à atteindre, tâches complexes)

❑ à des trajets longs et fréquents

184. Les accidents du travail et les maladies professionnelles ont-ils pour principales causes la pénibilité physique des tâches (portage de charges lourdes; prise de risque comme dans le bâtiment...) ?

❑ Oui

❑ Non

❑ NSP

185. Les accidents du travail et les maladies professionnelles ont-ils pour principales causes la pénibilité psychique des tâches (prise en charge de personnes malades ou dépendantes...) ?

❑ Oui

❑ Non

❑ NSP

186. Les accidents du travail et les maladies professionnelles ont-ils pour principales causes une situation de stress au travail (objectifs à atteindre, tâches complexes, déplacements, horaires de travail morcelés...) ?

❑ Oui

❑ Non

❑ NSP

187. Voyez-vous d'autres causes pouvant donner lieu à des accidents du travail et à des maladies professionnelles ?

. . . . . .
. . . . . .

XI. Relations professionnelles

188. Le dialogue social prend-il la forme d'un dialogue formel à travers les instances représentatives élues ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP ou Sans objet

189. Le dialogue social prend-il la forme d'un dialogue informel entre direction et délégués syndicaux ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP ou Sans objet

190. Le dialogue social prend-il la forme d'un dialogue participatif informel avec l'ensemble du personnel ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP ou Sans objet

191. Le dialogue social prend-il la forme d'un dialogue individuel (entre chaque membre du personnel et la direction) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP ou Sans objet

192. Y a-t-il des délégués syndicaux ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP (ou sans Objet)

193. Si oui, dans l'établissement ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

194. Dans l'entreprise ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP (ou sans objet)

195. Quelles sont les instances représentatives élues du personnel présentes aujourd'hui dans votre structure ?

- ❑ Délégué du personnel
- ❑ Délégation unique
- ❑ Comité d'Entreprise (ou d'établissement ou similaire)
- ❑ Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail
- ❑ Aucune instance élue du personnel
- ❑ NSP

(Réponses simultanées possibles : 4)

196. Pensez-vous que les représentants du personnel traduisent bien les aspirations et les revendications des salariés ?

- ❑ Tout à fait d'accord
- ❑ Plutôt d'accord
- ❑ Plutôt pas d'accord
- ❑ Pas du tout d'accord
- ❑ NSP

197. Pensez-vous que dans les négociations, les représentations de salariés prennent en compte les possibilités économiques de l'entreprise ?

- ❑ Tout à fait d'accord
- ❑ Plutôt d'accord
- ❑ Plutôt pas d'accord
- ❑ Pas du tout d'accord
- ❑ NSP

198. Pensez-vous que dans les négociations, les représentants de salariés influencent les décisions de la direction ?

- ❑ Tout à fait d'accord
- ❑ Plutôt d'accord
- ❑ Plutôt pas d'accord
- ❑ Pas du tout d'accord
- ❑ NSP

199. Pensez-vous, que chez vous, les salariées sont en mesure de défendre directement leurs intérêts ?

- ❑ Tout à fait d'accord
- ❑ Plutôt d'accord
- ❑ Plutôt pas d'accord
- ❑ Pas du tout d'accord
- ❑ NSP

200. Pensez-vous que les syndicats jouent un rôle irremplaçable dans la représentation des salariés ?

- ❑ Tout à fait d'accord
- ❑ Plutôt d'accord
- ❑ Plutôt pas d'accord
- ❑ Pas du tout d'accord
- ❑ NSP

201. Pensez-vous que les syndicats rendent des services aux salariés ?

- ❑ Tout à fait d'accord
- ❑ Plutôt d'accord
- ❑ Plutôt pas d'accord
- ❑ Pas du tout d'accord
- ❑ NSP

202. Pensez-vous que les syndicats font passer leurs mots d'ordre et leurs intérêts avant ceux des salariés ?

- ❑ Tout à fait d'accord
- ❑ Plutôt d'accord
- ❑ Plutôt pas d'accord
- ❑ Pas du tout d'accord
- ❑ NSP

203. Pensez-vous que les syndicats gênent le déroulement des activités de l'entreprise ?

- ❑ Tout à fait d'accord
- ❑ Plutôt d'accord
- ❑ Plutôt pas d'accord
- ❑ Pas du tout d'accord
- ❑ NSP

204. A propos des salaires de 2009 dans votre établissement, y a-t-il eu une négociation ou une discussion avec les représentants du personnel ou avec des salariés ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

205. Sur quoi a porté la discussion ou la négociation ?

- ❑ L'évolution de la masse salariale
- ❑ Les primes
- ❑ La part des hausses individuelles
- ❑ Les critères d'attribution des hausses individuelles
- ❑ Le plan de formation
- ❑ NSP

(Réponses simultanées possibles : 5)

206. De quelle manière se sont déroulées les discussions ?

- ❑ Par contacts individuels
- ❑ Par réunions informelles (plus de 2 personnes)
- ❑ Par réunions formelles (avec convocation et ordre du jour)
- ❑ Aucune de ces modalités
- ❑ NSP

(Réponses simultanées possibles : 4)

207. L'activité de votre structure, est-elle régie par une convention collective et/ou par un accord de branche ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

208. Si oui, lesquels ?

. . . . . .

209. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour le calcul des primes ?

- ❑ Oui

- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

210. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour la détermination de la hiérarchie salariale des emplois ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

211. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour l'emploi et les règles de mobilité (embauche, départ, mutation, promotion) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

212. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour le temps de travail (durée, aménagement) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

213. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour les conditions de travail (sécurité,...) ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

214. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour la formation continue, l'apprentissage ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

215. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour le droit d'expression des salariés ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

216. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour l'égalité professionnelle ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

217. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour l'épargne salariale ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

218. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour la retraite complémentaire et la prévoyance maladie ?

- ❑ Oui
- ❑ Non, bien que la convention collective aborde cette question
- ❑ Non, la convention collective n'aborde pas cette question
- ❑ NSP

219. La convention collective (ou un accord de branche) est-elle utilisée dans votre établissement pour d'autres thèmes ?

- ❑ Oui
- ❑ Non

220. Si oui, lesquels ?

. . . . . .
. . . . . .

221. Comment caractériseriez-vous le climat social au sein de votre structure actuellement ?

- ❑ Bon
- ❑ Tendu
- ❑ Conflictuel ou en crise
- ❑ Autre :

222. Quels sont les sujets récents de tension entre employeurs et salariés ?

. . . . . .
. . . . . .

223. Ces trois dernières années (2007,2008, 2009), des conflits liés au travail ont-ils eu lieu dans votre établissement ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

224. Si oui, sur quoi ont-ils porté:

- ❑ Sur les salaires
- ❑ Sur des avantages autres que les salaires (défraiement des déplacements...)

- ❑ Sur l'organisation du travail (horaires, temps de pause, organisation des équipe
- ❑ Autre

225. Si autre, précisez :

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

226. Quel était le nombre de journées perdues pour cause de grève en 2007 ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

227. Quel était le nombre de journées perdues pour cause de grève en 2008 ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

228. Quel était le nombre de journées perdues pour cause de grève en 2009 ?

Entrer la valeur : |_|_|_|

229. Le cas échéant, sur quoi ces grèves ont-elles porté ?

. . . . . .
. . . . . .

230. Avez-vous eu des conflits aux prud'hommes ces trois dernières années ?

- ❑ Oui
- ❑ Non
- ❑ NSP

231. Si oui, sur quoi ont-ils porté ?

. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

XII. Conclusion

232. La qualité de l'emploi doit être une priorité pour les employeurs des organisations l'économie sociale et solidaire :

- ❑ Oui, absolument
- ❑ Oui, sous certaines conditions (Lesquelles)
- ❑ Non, car il existe d'autres priorités plus importantes (lesquelles)
- ❑ Autre

233. Lesquelles ?

. . . . . .

234. Lesquelles

. . . . . .

235. Autre réponse

. . . . . .

Personne répondant au questionnaire :
Nom, Prénom :
Numéro de téléphone
Voudriez-vous recevoir les informations concernant la restitution des résultats de cette enquête ? oui/non

Nous vous remercions de votre participation

Table des matières

Remerciements **2**

Sommaire **3**

INTRODUCTION **5**

CHAPITRE I. LA QUALITÉ DE L'EMPLOI AU SEIN DE L'ESS : SYNTHÈSE ET ENJEUX **6**

1. La qualité de l'emploi : des indicateurs multiples pour une définition multi dimensionnelle **6**
1.1. La qualité de l'emploi au niveau international 6
1.2. La qualité de l'emploi au sein de l'économie sociale et solidaire : mesures et enjeux 7
1.3. La recherche ESSQUAL : choix méthodologiques et outillage de la recherche 9

2. Les principaux résultats sur la qualité de l'emploi en France : un faisceau d'indices **10**
2.1. La qualité de l'emploi à partir des dimensions de Laeken 10
2.2. Une vision dynamique de la création d'emplois au sein du secteur privé lucratif et non lucratif sur cinq secteurs d'activités : quels résultats relatifs pour PACA ? 12
2.3. Caractériser les pratiques de gestion des ressources humaines 14
2.4. Des approches complétées par une enquête de terrain sur les services à la personne 15

3. Que retenir de ces différentes analyses complémentaires ? **16**

Conclusion et préconisations **22**

Bibliographie **24**

CHAPITRE II. QUELLE QUALITÉ DE L'EMPLOI AU SEIN DE L'ESS ? PREMIERS RÉSULTATS SUR DONNÉES FRANÇAISES **26**

Introduction **26**

1. Revue de littérature sur la qualité de l'emploi dans les OESS : le choix d'une approche objective privilégiant les indicateurs de Laeken **26**
1.1. Définir la qualité de l'emploi : un concept multidimensionnel 27
1.2. La qualité de l'emploi dans les OESS : une revue de littérature 33
1.2.1. A l'international 33
1.2.2. En France 35

2. Les salaires dans les OESS : approche comparative sur données françaises **37**
2.1. Méthodologie 37
2.2. Principaux résultats 39
2.2.1. Les salaires dans les secteurs services aux particuliers, administrations, services aux entreprises et santé, éducation, action sociale. 40
2.2.2. Les déterminants des salaires selon les secteurs d'activité économique 45

3. Mesurer la qualité de l'emploi par un faisceau d'indicateurs : la construction d'un indicateur synthétique..... 48
3.1. Quelles sources de données disponibles ?..... 48
3.2. Méthodologie : la construction d'un indice synthétique de la qualité de l'emploi 51
3.2.1. Le choix d'une analyse factorielle..... 51
3.2.2. Une analyse en plusieurs étapes..... 53
3.3. Principaux résultats détaillés..... 55
3.3.1. Satisfaction, rémunération et autres avantages liés au travail..... 55
3.3.2. Santé et sécurité au travail..... 56
3.3.3. Insertion et accès au marché du travail..... 58
3.3.4. Capital humain et développement des compétences..... 60
3.3.5. Flexibilité et sécurité de l'emploi..... 61
3.3.6. Conditions de travail..... 62
3.3.7. Relations professionnelles..... 64
3.3.8. Organisation du travail et équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale65
3.4. L'indice synthétique de la qualité de l'emploi selon les secteurs de l'économie : L'ESS un secteur dont les missions originales ressortent : insertion, formation et emplois « durables »?..... 66
3.5. Les limites de l'analyse..... 70

Conclusion et perspectives..... 71

Bibliographie..... 73

Liste des Tableaux et Figures du chapitre 2..... 76

Annexes..... 78

CHAPITRE III. LES PRATIQUES DE MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES DANS LES ORGANISATIONS LUCRATIVES ET NON-LUCRATIVES : QUEL EFFET SUR LA SATISFACTION AU TRAVAIL?..... 80

Introduction..... 80

1. Données et méthodologie..... 81
1.1. Les données..... 81
1.2. La mesure de la satisfaction globale dans l'emploi..... 81
1.3. L'indice des "bonnes" pratiques de management des ressources humaines..... 83
1.4. Les déterminants de la satisfaction globale au travail..... 85

2. Résultats et discussion..... 86

Conclusion..... 90

Bibliographie..... 92

Liste des tableaux du chapitre 3..... 95

Annexes..... 96

CHAPITRE IV. LES DYNAMIQUES ET LA QUALITÉ DE L'EMPLOI DANS L'ESS : UNE APPROCHE SECTORIELLE ET RÉGIONALE 98

Introduction 98

1. Données et méthodologie 99
1.1. Définitions 101
1.2. Calcul des indicateurs de la qualité de l'emploi 101

2. Les dynamiques de l'emploi dans l'ESS et le secteur privé hors ESS : résultats 103

3. Les dynamiques et la qualité de l'emploi en France et en région PACA : résultats par secteur d'activité 106
Le secteur des activités financières et d'assurance 106
3.1.1. Les dynamiques de l'emploi dans les services financiers 106
3.1.2. Les indicateurs de la qualité de l'emploi : secteur des services financiers 111
3.1.2.1. Les types de contrats d'embauche 111
3.1.2.2. Les taux de turnover dans le secteur des activités financières 113
3.1.2.3. La part des cadres dans les embauches dans le secteur des services financiers 115
3.1.2.4. Les femmes dans les embauches dans le secteur des services financiers 117
3.1.2.5. Seniors dans les embauches dans les activités financières 118
3.1.2.6. Les causes de départ des salariés dans les activités financières 119
3.2. Le secteur des services aux entreprises 123
3.2.1. Les dynamiques de l'emploi dans les services aux entreprises 123
3.2.2. Les indicateurs de la qualité de l'emploi : services aux entreprises 126
3.2.2.1. Les types de contrats d'embauche 126
3.2.2.2.Les taux de turnover 129
3.2.2.3. La part des cadres dans les embauches 131
3.2.2.4. Les femmes dans les embauches dans le secteur des services aux entreprises 133
3.2.2.5. La part des seniors dans les embauches 134
3.2.2.6. Les causes des départs 135
3.3. Le secteur des services aux particuliers 138
3.3.1. Les dynamiques de l'emploi dans les services aux particuliers 138
3.3.2. Les indicateurs de qualité de l'emploi dans les services aux particuliers 142
3.3.2.1. Les types de contrat d'embauche dans les services aux particuliers 142
3.3.2.2.Le taux de turnover dans les services aux particuliers 145
3.3.2.3. Les cadres dans les embauches 147
3.3.2.4. Les femmes dans les embauches 148
3.3.2.5. La part des seniors dans les embauches dans les services aux particuliers 150
3.3.2.6. Les causes des départs dans les services aux particuliers 151
3.4. Le secteur « Santé, éducation, action sociale » 154
3.4.1. Les dynamiques de l'emploi dans le secteur de l'éducation, santé, action sociale 155
3.4.2. Les indicateurs de la qualité de l'emploi dans le secteur « éducation, santé, action sociale » 158
3.4.2.1. Les types de contrat d'embauche 158
3.4.2.2. Le taux de turnover dans le secteur éducation, santé, action sociale 161
3.4.2.3.Cadres dans les embauches dans l'éducation, la santé et l'action sociale 162
3.4.2.4. Femmes dans les embauches dans l'éducation, la santé et l'action sociale 164

3.4.2.5. Seniors dans les embauches 166
3.4.2.6. Causes des départs dans l'éducation, santé, action sociale 166
3.5. Les organisations associatives non classées ailleurs (n.c.a.) 169
3.5.1. Les dynamiques de l'emploi dans les organisations associatives non classées ailleurs 170
3.5.2. Les indicateurs de la qualité de l'emploi dans les organisations associatives n.c.a. 173
3.5.2.1. Les types de contrat d'embauche 173
3.5.2.2. Le turnover dans les organisations associatives n. c. a. 174
3.5.2.3. Les cadres dans les embauches dans les organisations associatives n.c.a. 175
3.5.2.4. Les femmes dans les embauches dans les organisations associatives n.c.a. . 176
3.5.2.5. Les seniors dans les embauches dans les organisations associatives n.c.a. .. 178
3.5.2.6. Les causes des départs dans les organisations associatives n.c.a. 179

Conclusion 181

Bibliographie 187

Liste des tableaux et figures du chapitre 4 188

CHAPITRE V. LA QUALITÉ DE L'EMPLOI DANS LES ORGANISMES AGRÉÉS SERVICES À LA PERSONNE EN PACA 195

Introduction 195

1. Le secteur des services à la personne : délimitation et caractéristiques 196
1.1. Le plan Borloo : la structuration du secteur 196
1.1.1. Les objectifs du plan 196
1.1.2. Un plan pour la promotion de l'emploi 197
1.2. Structure, activité et emploi 197
1.2.1. Une diversité des formes d'emploi 197
1.2.2. Les caractéristiques des emplois 198
1.2.2.1. Un secteur marqué par le genre 198
1.2.2.2. De faibles rémunérations 198
1.2.2.3. Une faible sécurité de l'emploi 198
1.2.2.4. Des conditions de travail difficiles 199
1.3. Le secteur des services à la personne en Région PACA 199
1.3.1. Un secteur en croissance mais un développement protéiforme 199
1.3.2. Les caractéristiques des emplois en PACA 200

2. Les résultats de l'enquête 201
2.1. Méthodologie 201
2.2. Les caractéristiques des effectifs salariés 202
2.1.1. Une forte féminisation 202
2.1.2. Un temps partiel très élevé 203
2.1.3. Le CDI comme norme d'emploi 203
2.1.4. Taux de qualification des salariés 204
2.3. Des organisations dynamiques en tension permanente 204
2.3.1. Une croissance de leur activité et de leur emploi 204
2.3.2. Les mouvements de la main d'oeuvre 205
2.3.3. Les professions de ce secteur vu par les employeurs 206

2.4. Modalités de gestion des ressources humaines 206
2.4.1. Les démarches qualité et la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences 206
2.4.2. L'utilisation des outils de formation 207
2.4.2.1. Les dépenses de formation 207
2.4.2.2. Prédominance des formations professionnalisantes 208
2.4.2.3. Une typologie des stratégies d'investissement dans la formation 208
2.4.2.4. L'entretien individuel d'évaluation 209
2.4.3. La gestion et la prévention des risques professionnels 209
2.5. Les relations professionnelles 210
2.5.1. Les conventions collectives nationales 210
2.5.2. Un dialogue social informel 211
2.5.3 Un dialogue social ambigu ? (Extrait de Armand ,2009) 212

3. Difficultés et enjeux des organisations 213
3.1. Sur le chemin de la professionnalisation 213
3.1.1. Des organismes agréés services à la personne… 213
3.1.2. …Aux employés du secteur des services à la personne 214
3.2. Des facteurs de contingence 214
3.2.1. Des contraintes financières conséquentes 214
3.2.2. Une main d'œuvre de « qualité » rare 215
3.3. Des enjeux collectifs pour l'amélioration de la qualité de l'emploi 216
3.3.1. Développer l'utilisation des outils de gestion 216
3.3.2. Redéfinir la nature de l'intervention publique au sein du secteur des services à la personne 217
3.3.3. Développer l'offre de formation 218
3.3.4. Définir la professionnalisation 218

Conclusion 219

Bibliographie 220

Liste des tableaux du chapitre 5 222

Annexe : Questionnaire sur la qualité de l'emploi 223

Table des matières 248