

Les services à la personne,

F.-X. Devetter, F. Jany-Catrice, T. Ribault,
Paris, La Découverte, collection « Repères » 2009.

Sous le titre générique *Les services à la personne*, ce livre propose une analyse critique d'un champ d'activités hétéroclites qu'une volonté politique a regroupé sous une même appellation. Il ne s'agit pas d'un secteur d'activité, au sens des nomenclatures françaises, mais d'une appellation qui vise à créer un « socle sectoriel » à la création d'emplois, qui fait apparaître les services à la personne d'abord comme une recette miracle contre le chômage.

L'analyse des trois auteurs se centre sur la problématique de l'emploi, en mettant en exergue le lien, trop peu abordé, entre qualité de l'emploi et qualité du service. Ce lien semble particulièrement fort pour les deux principales activités du champ, sur lesquelles se concentre ce livre : les employés de ménage (importance de la relation de confiance) et les aides à domicile. L'aide aux personnes fragiles peut difficilement se faire dans le cadre d'un emploi, voire d'un salarié, lui-même fragile et précarisé.

D'abord, le développement des services à la personne est replacé dans le contexte global de la tertiarisation des économies. Loin des discours consensuels sur l'émergence d'une économie de la connaissance ou d'un capitalisme cognitif, corollaire supposé de la tertiarisation, le propos se concentre sur les emplois tertiaires, fortement féminisés et massivement à temps partiel, plus proches de l'économie relationnelle, voire de l'économie de la servitude, que de l'économie de la connaissance. Le choix de développer des services à valeur ajoutée et d'échange (services de confort ou de luxe) à côtés des services traditionnels (services sociaux non marchands produisant du bien être collectif) est montré comme un vrai choix de société qui fonde partiellement la croissance de l'emploi sur des activités qui ne se développent que sur la base d'inégalités sociales de genre.

Les auteurs s'attachent ensuite à montrer que les services à la personne ne constituent pas un réel secteur d'activité, mais une catégorie politique contradictoire et devant concilier une pluralité de logiques, de défis et d'enjeux politiques (libre choix des consommateurs), économiques (créations d'emplois), sociaux, familiaux (conciliation des temps), mais aussi statistiques. Ce regroupement d'activités hétéroclites, statistiquement insaisissable, rend aujourd'hui impossible une bonne appréhension de la situation de l'emploi et des conditions de travail dans ces activités. Des situations comme les personnes travaillant pour plusieurs employeurs, sous plusieurs statuts et conventions et la prépondérance des emplois directs qui développent le travail à temps très partiel, renforcent cette difficulté d'appréhension statistique et amènent les auteurs à s'interroger si réaliser quelques heures de ménage par semaine, correspond réellement à un emploi. Ces questions « techniques » sont éminemment politiques, comme l'attestent les batailles sur le nombre d'emplois créés depuis le « plan Borloo » de 2005 de développement des services à la personne.

Le troisième chapitre interroge la volonté affichée par le Plan de développement des services à la personne, de structurations partielles en « marchés » des activités contenues dans le champ étudié. L'objectif de ces structurations en marché est de faciliter l'intermédiation entre l'offre et la demande de services. Les auteurs se centrent sur deux activités : l'aide à domicile et le ménage à domicile.

Au-delà des discours qui annoncent une explosion de la demande dans ces deux activités, en dépit des nombreuses incitations fiscales, la demande globale des services à la personne demeure modérée, ce qui relativise les effets réels du Plan Borloo. Alors que les discours se polarisent

autour du vieillissement de la population ou de l'accroissement du taux d'activité des femmes, la demande apparaît finalement comme très dépendante du revenu des ménages, notamment pour les services de luxe.

L'offre des services à la personne continue de se caractériser par une part importante du travail non déclaré, qui semble continuer à se développer, en complément d'un travail déclaré. L'offre formelle se diversifie (emploi direct, associations, CCAS, entreprises lucratives) et dépend largement des mesures politiques (allocation pour l'autonomie, incitations fiscales, ...). La rencontre entre l'offre et la demande de services à la personne sur des marchés devait être facilitée et fluidifiée par l'instauration de grandes enseignes. Toutefois, celles-ci ont du mal à trouver une légitimité auprès des acteurs locaux des services de proximité.

Du fait de la création d'une catégorie spécifique à la France, les comparaisons européennes sont difficiles à établir. Même s'il existe des tendances communes aux différents pays membres (réorientation des modes de prises en charge vers le domicile, glissement de l'offre vers le secteur privé, glissement d'une offre de services en nature au versement d'allocations), les politiques nationales divergent en termes de conditions de travail et d'emploi, de qualité des services (les deux apparaissant, une fois de plus, intimement liés), en nombre de travailleurs immigrés, etc. En France, le marché des services à la personne ne semble pas pouvoir se passer des incitations de l'État, tant du côté de l'offre que de la demande.

L'ouvrage présente ensuite, preuves statistiques à l'appui, les emplois des services à la personne comme de qualité médiocre du fait des bas salaires, d'une faible sécurité de l'emploi, de conditions de travail cumulant les pénibilités industrielles et tertiaires et d'une faible reconnaissance tant juridique que symbolique. Face à la diversité des statuts de l'offre, existe-t-il une corrélation entre qualité de l'emploi et nature de l'employeur ? Plus que la nature de l'emploi, le propos insiste davantage sur le rôle déterminant de la nature des activités, même si les deux sont à mettre en relation, dans la mesure où les aides à domicile sont plus nombreuses dans les structures prestataires, et les employés de ménage en emploi direct.

Par exemple, en ce qui concerne les conditions de travail, les associations organisent des temps de travail collectifs, et des postes d'encadrement intermédiaire, se déplaçant si besoin au domicile de l'utilisateur, contrairement à l'emploi direct et aux entreprises lucratives. En revanche, le discours des employeurs associatifs sur la protection des salariés est souvent plus paternaliste que professionnel.

Les associations sont ambivalentes sur la professionnalisation car, car du point de vue de l'organisation des temps de travail, les salariés en emploi direct semblent subir moins de contraintes, et disposer d'une plus grande liberté pour organiser leurs horaires. Les horaires atypiques et la variation des horaires sont moins fréquents dans l'emploi direct que dans les associations, surtout du fait des différences d'activités : les horaires atypiques se justifient dans le cadre de l'aide à des publics fragiles (l'aide au repas, l'aide au coucher et au lever). L'ambivalence du rôle des associations sur la professionnalisation va plus loin, avec l'instauration de la télégestion qui renforce le contrôle des salariés par les structures prestataires et contribue à accentuer les différences entre l'emploi direct et l'emploi intermédiaire.

L'ouvrage se termine en s'interrogeant sur les vecteurs du déclenchement d'un cercle vertueux alliant qualité de l'emploi et qualité de service dans les activités d'aide à domicile. La professionnalisation des employés non qualifiés tend à s'individualiser, en s'éloignant de plus en plus de la qualification, et en accroissant la distorsion entre les trois pôles traditionnels de qualification : la qualification individuelle, la qualification salariale et la qualification de l'emploi.

Telle qu'elle est encouragée par les pouvoirs publics, la professionnalisation ne s'appuie pas sur une réflexion en termes d'organisation du travail, comme facteur structurant de l'identité

professionnelle. De ce fait, elle est moins un processus ambitieux de reconnaissance d'une profession qu'une idéologie du marché, selon laquelle chacun pourrait devenir entrepreneur de lui-même, dans le cadre d'une relation interindividuelle sans règles ni valeurs collectives, comme pour l'emploi direct. Ainsi, entre des structures collectives, d'un côté, au sein desquelles croît le souci taylorien du contrôle et, de l'autre, des travailleurs individuels avec des compétences qui ne sont pas institutionnellement construites ni reconnues, les auteurs s'interrogent sur les possibilités d'émergence d'une troisième voie, qui serait caractérisée par une « ré-institutionnalisation démocratique des marchés du travail, assise sur une lecture prudente du modèle de compétence », prenant en compte différents registres de professionnalité : vocationnelle, éthique, pragmatique, industrielle, marchande, politique, réglementaire ou servicielle. L'actuel processus de professionnalisation du champ des services à la personne, ne peut fonctionner, dans la mesure où il ne retient qu'un registre unique de la professionnalité, celui de la professionnalité marchande.

Cet ouvrage montre ainsi que la décision de créer un champ pour réduire le chômage ne suffit pas à créer un secteur d'activité cohérent, avec des métiers et des qualifications identifiés. La création d'un champ nouveau, par le regroupement d'activités hétéroclites, pose la question de l'identification des emplois et des métiers, de la qualité des emplois et des conditions de travail, des compétences nécessaires et mobilisées pour réaliser ces activités, ainsi que de leur reconnaissance sociale, collective et salariale.

Ce livre a le mérite de mettre en lumière la dimension politique de questions qui pourraient apparaître d'abord comme techniques et de présenter le développement des services à la personne comme un choix de société aux implications socio-économiques lourdes.

Emmanuelle Puissant,
CREPPEM-UPMF, ESEAC-IEPG, Grenoble 2