

Les aides à domicile

Un salariat isolé et émietté qui préfigure le salariat de demain ?

EMMANUELLE
PUISSANT

Association pour le
Développement des
Études Économiques
et Sociales (ADEES)
Rhône-Alpes et Centre
de Recherche en
Économie de Grenoble
(université Pierre
Mendès France)

depuis les années quatre-vingt et l'apparition d'un chômage structurel de masse, le vaste champ d'activités des services aux ménages n'a cessé d'être mis en avant par les politiques publiques et notamment les politiques de l'emploi, comme un foyer d'emplois susceptible d'absorber le réservoir de main-d'œuvre que constitue le chômage des personnes peu ou pas qualifiées. C'est ainsi que les activités réalisées auprès des ménages sont communément considérées comme un gisement potentiel d'emplois. Cette focalisation des politiques publiques sur les capacités d'absorption des demandeuses¹ de ces emplois s'est accélérée avec la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005, dite loi Borloo. Derrière l'idée du gisement d'emplois est véhiculée la vision d'un salariat isolé, émietté et partiel. Dans quelle mesure le déploiement de politiques reposant sur cette croyance percute-t-elle de plein fouet le service associatif d'aide à domicile ?

L'aide à domicile auprès des personnes dites fragiles est un secteur qui a été largement couvert par les associations. De ce fait, elles ont participé à la construction d'un modèle salarial associatif original. Toutefois, la tendance à considérer ces activités comme des gisements d'emplois a bousculé et fragilisé ce modèle d'emploi : c'est un autre modèle salarial qui s'impose aujourd'hui. Le travail d'analyse et de compréhension de ce salariat et de ses évolutions s'avère incontournable si l'on veut comprendre les transformations structurelles du salariat aujourd'hui : en effet, les indices de diffusion de ce modèle salarial au-delà de l'aide à domicile se multiplient.

Le rôle régulateur des associations sur un marché du travail précaire

Les associations ont été au cours des années 1940 les premières formes collectives d'organisation des services d'aide

1. Les emplois d'aide à domicile (secteur composé à plus de 98% de femmes), et plus globalement les emplois de service auprès des ménages, s'adressent avant tout aux femmes, étant sous-entendu que ces activités d'origine domestique seraient un apanage naturel des femmes, relevant de compétences dites « féminines » (entretien du logement, prendre soin des enfants et des aînés, etc.).

à domicile. Elles ont permis de rendre visibles ces activités domestiques invisibles² et de participer à la reconnaissance des salariées et des emplois du secteur.

Du bénévolat au salariat

Dans les associations d'aide à domicile, l'activité s'est constituée sur la base du « rendre service », délivré par des bénévoles. Il s'agissait alors d'un travail domestique, d'activités d'entraide pour aider les personnes âgées et les familles nécessiteuses. Progressivement, les aides à domicile bénévoles ont été indemnisées puis rémunérées, jusqu'à devenir salariées de l'association pour laquelle elles travaillaient depuis déjà plusieurs années.

Après la salarisation des intervenantes à domicile, la deuxième étape de la reconnaissance du caractère professionnel des emplois du secteur a été la création d'un statut, comme l'attestent la création de diplômes et qualifications correspondant à ces activités, ainsi que la signature de conventions collectives dans le secteur. C'est dans le secteur de l'aide aux familles que les associations d'aide à domicile ont le plus nettement et rapidement joué un rôle de qualification des emplois et des personnes, du fait de la conjonction du volontarisme public (dans le contexte du déploiement des politiques natalistes et familiales³), avec le savoir-faire des associations en matière d'expérimentation, de consolidation puis de structuration de professions nouvelles⁴. Dans ce contexte, les associations ont joué un rôle important pour rendre ces activités visibles et les faire reconnaître, ainsi que dans la création de qualifications nouvelles, comme l'atteste la création du diplôme d'État de technicien d'intervention sociale ou familiale (en 1999), ou encore du diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale (en 2002). Enfin, c'est dans le cadre de l'emploi associatif que les premières conventions collectives du secteur ont vu le jour. La première a été signée en 1957. Depuis, plusieurs autres ont été signées dans le secteur privé non lucratif ; elles sont rassemblées depuis janvier 2012 dans une convention collective unique.

Rôle régulateur des associations sur un segment dégradé du marché du travail.

Si les emplois d'aide à domicile sont globalement « dégradés »⁵ en termes de rémunération, temps de travail, qualification, risques professionnels, les associations offrent des conditions meilleures que l'emploi direct⁶. Cela s'explique d'abord par le fait que la convention collective s'appliquant

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

3. Les politiques familiales ont largement été évoquées dans *Savoir/agir* n°20, paru en juin 2012 : Frédéric Lebaron, Louis Weber, « Couples, sexualités, vie privée/vie publique ».

4. Emmanuelle Puissant, 2010, *La relation associative d'aide à domicile : spécificités, remises en cause, résistances*, Grenoble, Thèse de doctorat.

5. F-X Devetter, 2010, « Qui occupe les mauvais emplois ? Définition et analyse des emplois dégradés », Journées de l'Association d'Économie Sociale, Charleroi.

6. L'emploi direct représente 33% des aides à domicile, c'est-à-dire que le tiers des aides à domicile sont directement employées par l'utilisateur qu'elles aident. M. Lefebvre, « Qualité de l'emploi et hétérogénéité dans le champ des services à la personne : éléments d'analyse à partir des statistiques nationales », Document de travail du Clersé, n°4, février 2010.

dans les associations est plus favorable que la convention collective du particulier employeur, ensuite parce que l'existence d'un employeur collectif permet la création d'espaces collectifs de travail, dans un secteur où les emplois sont éclatés en des lieux et des temps de production différents. Ainsi, l'Enquête Emploi en continu de l'Insee nous permet de mettre en évidence le rôle des associations en termes de moindre variabilité des horaires d'une semaine sur l'autre, de temps de travail moins partiels, d'un taux de salariées qualifiées plus élevé, de temps de formation plus importants.

Les associations d'aide à domicile se sont engagées dans un lent processus de reconnaissance des salariées et des professions du secteur, processus encore largement inachevé. Or, ce modèle salarial associatif qui se cherchait encore et peinait à s'imposer se trouve aujourd'hui bousculé et fragilisé par le développement d'un marché des services à la personne mis en place par la loi Borloo de 2005.

Le marché des « services à la personne » : quel modèle salarial sous-jacent ?

Depuis la loi Borloo qui consacre la création d'un « marché des services à la personne », les activités réalisées au domicile des personnes fragiles sont sous pression. Le rôle régulateur des associations sur ce marché du travail est freiné par leur insertion dans un vaste marché des services à la personne, qui précarise et individualise davantage encore ces emplois.

Des emplois ou des miettes d'emploi ?

Depuis que l'aide à domicile est un emploi salarié, le temps partiel a toujours constitué une « norme d'emploi »⁷ dans ce secteur. Le caractère partiel de ces emplois se trouve aujourd'hui clairement encouragé par la loi Borloo. Ce ne sont en effet plus des emplois qu'il s'agit de créer, mais des heures d'emploi. Cet objectif politique est affiché par Michèle Debonneuil, inspectrice générale des Finances et membre du Conseil d'analyse économique. Elle a à la fois été à l'initiative du plan Borloo et chargée de son évaluation. Ainsi, dans son premier rapport d'évaluation du plan, en 2008, elle écrit : « Mais est-il légitime de convertir les emplois créés en équivalents temps plein pour juger du succès du plan [Borloo] ? Nous ne le pensons pas. En effet, les pays développés qui ont retrouvé le plein emploi l'ont fait dans 75% des cas avec des emplois de moins de 30 heures,

7. Florence Jany-Catrice, 2010, « Services à la personne : des emplois comme les autres ? », in B. Balzani, *Les services à la personne*, Paris, La Documentation Française.

et pour la moitié d'entre eux, de moins de 15 heures par semaine, majoritairement dans les secteurs des services à la personne » (p.15). C'est en effet l'emploi direct⁸ qui se développe le plus rapidement depuis la loi Borloo (l'emploi direct étant fortement facilité et encouragé par le chèque emploi service universel CESU). Il s'agit de la modalité d'emploi où le temps partiel est le plus répandu⁹.

Passage d'un travail collectif à des « tâches » individuelles

Alors que des travaux récents ont montré que les espaces de travail collectifs organisés par les associations contribuent à prévenir un certain nombre de risques professionnels particulièrement élevés dans ces activités¹⁰, ils sont aujourd'hui fortement remis en cause. Cela s'explique d'abord par les rigueurs budgétaires et la tendance des pouvoirs publics à financer uniquement ce qui est considéré comme nécessaire pour la réalisation du service réalisé strictement au domicile des particuliers (et non pas tout le travail en amont, de coordination, de travail collectif, etc.). Ensuite, la création du marché des services à la personne s'inscrit dans la volonté d'« industrialiser » les activités de services à la personne. Ainsi, Michèle Debonneuil, dans le même rapport cité, explique : « la seule façon de maîtriser le développement des aides aux services à la personne consiste à mettre en place une politique industrielle dans ces services ». Dans cette perspective, une forte tendance à la rationalisation des activités est en marche (télé-gestion, réflexions autour de la production de référentiels de production du type : « repasser tant de chemises en tant de temps », etc.).

Ainsi, les espaces de travail collectif sont de moins en moins financés et ont donc tendance à disparaître. La rationalisation et ses effets (intensification, augmentation des cadences de travail, etc.) accroissent l'individualisation, l'isolement et l'émiettement du salariat dans ces activités.

Passage de la qualification à la professionnalisation ?

Les discours se multiplient autour de la nécessité de « professionnaliser » le secteur, sous la pression du vieillissement de la population et de la croissance des besoins¹¹. Si tout le monde s'accorde sur le principe, personne ne définit jamais le contenu de ce processus. Professionnaliser qui ? Quoi ? Comment ?

Pour l'ANSP – Agence nationale des services à la personne –, créée pour promouvoir les services à la personne, il

8. Dans l'emploi direct, l'usager des services d'aide à domicile emploie directement la salariée intervenant à son domicile. On parle ainsi de particulier employeur. Contrairement aux emplois associatifs, dits emplois prestataires, la salariée n'a pas de collègues de travail dans le cadre de l'emploi direct, pas de supérieurs sur des lesquels échanger sur des problèmes rencontrés avec un usager, pas de plan de formation, etc. L'emploi direct, en fort développement depuis la loi Borloo, est à notre sens une source majeure de précarité et de fragilité des emplois du secteur.

9. La durée hebdomadaire du travail dans le cadre de l'emploi direct s'élève à 11,4 heures et est en baisse ; alors qu'elle s'élève à 16,9 heures pour l'emploi prestataire (dans le cadre d'une association ou du service public), et se maintient. Voir R. Marquier, « Les intervenantes au domicile des personnes fragilisées », in *Études et Résultats* n°728, juin 2010.

10. A. Dussuet, 2012, « Un modèle associatif d'organisation du travail dans l'aide à domicile comme élément de prévention des risques de santé », in F. Petrella, *L'aide à domicile dans les services à la personne : les associations dans la tourmente*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.

11. F. Jany-Catrice, E. Puissant, E. Ribault, « Associations d'aide à domicile : pluralité des héritages, pluralité des professionnalités », in *Formation et Emploi*, n°107, juillet-septembre 2009.

s'agit avant tout de professionnaliser le secteur, en « industrialisant » les activités, et en permettant la fluidité du marché, c'est-à-dire en facilitant la rencontre entre offreurs et demandeurs de services à la personne. Mais est-il possible et/ou souhaitable de professionnaliser le secteur, sans « professionnaliser » les salariées en interface avec les usagers ? Dans ce cas, qu'entendons-nous par professionnalisation ? Le suivi de formations d'aide à la pratique professionnelle ? Est-il possible de professionnaliser le secteur, les salariées, sans permettre la qualification des salariées ?

Le développement de l'emploi direct équivaut au développement de l'emploi non qualifié (l'emploi direct est à plus de 85% considéré comme non qualifié). Il entérine le fait qu'il est possible de professionnaliser, de développer les compétences, sans les reconnaître dans le cadre d'une qualification. Autre chose aurait été des politiques publiques de soutien à la qualification des personnels par un encouragement aux associations engagées dans une politique volontariste de qualification. Au lieu de cela, la pression des prix vers le bas, la mise en concurrence d'opérateurs sur le marché, l'encouragement de l'emploi direct fortement exonéré d'impôts, mettent les associations en difficulté, et plus violemment encore les associations comptant une part plus importante que les autres de personnels qualifiés. Plusieurs d'entre elles ont dû fermer, les financements publics ne suivant pas l'augmentation de la masse salariale découlant de l'effort fait en faveur de la qualification des salariées (et donc de l'augmentation des salaires).

Des salariées rendues invisibles

Créer un marché des services à la personne, c'est considérer que le service est un « produit » échangeable. L'attention se focalise alors sur le résultat final : de même qu'on échange sur un marché un téléphone, une voiture, on échange un logement propre, des enfants coiffés, de la vaisselle nettoyée. Dans cette logique, les salariées sont niées, elles deviennent invisibles, comme l'attestent les deux publicités (voir page suivante), qui faisaient partie de la première campagne lancée par l'ANSP.

Des « indices » de diffusion de ce modèle salarial dégradé

Considérant les investissements politiques conséquents autour de la mise en place de la loi Borloo (en termes

LE PRODUIT
qui lave vos vitres,
remplit votre frigo
et aide vos enfants
à faire leurs devoirs !

Découvrez-le
Vite !!

à découvrir
LE 21 MAI
2008

Reportez l'adresse du site internet saisi sur
<http://www.leproduit.fr/>
sur votre ordinateur.

le *Produit*
qui **PROMÈNE** le chien,
qui **CRÉE** des emplois,
et qui **RÉDUIT** la solitude

N'hésitez pas !

à découvrir
LE 21 MAI
2008

Reportez l'adresse du site internet saisi sur
<http://www.leproduit.fr/>
sur votre ordinateur.

financiers avec la multiplication d'exonérations en tous genres, en termes de campagnes publicitaires, etc.), on peut parler avec Florence Jany-Catrice d'un « coup de force politique » en faveur du développement d'un secteur très peu régulé, composé d'emplois éclatés, émiettés, isolés. On peut y voir une pression sous-jacente forte en faveur d'une évolution structurelle du salariat vers ces types d'emploi.

Diffusion du modèle des « heures d'emploi »

Il est largement admis qu'en temps de fort chômage, où le problème majeur est de trouver un emploi, la qualité des emplois passe au second plan. Une des manifestations de cette situation tendue sur le marché de l'emploi est la diffusion dans tous les secteurs d'activité de la tendance à proposer non pas des emplois, mais des « heures », comme l'atteste le témoignage de Florence Aubenas¹².

Diffusion de la « figure du client »

Les usagers, présents lors de la prestation d'un service d'aide, occupent une place naturellement centrale dans la production du service, on parle même de « co-production de service »¹³. Au-delà, la « figure du client » se diffuse de plus en plus dans les secteurs industriels¹⁴.

Cette diffusion favorise une individualisation de la relation de travail : les qualifications s'effacent au profit de qua-

12. Florence Aubenas, 2010, *Le quai de Ouistreham*, Paris, L'Olivier. Voir aussi son interview dans *Savoir/agir*, « Reportage en précarité », n°12, juin 2010.
13. Jean Gadrey, 2003, *La socioéconomie des services*, Paris, La Découverte.
14. N. Besucco, C. Du Tertre, M. Tallard, P. Ughetto, 2002, « La relation de service : une tension vers un nouveau modèle de travail ? », in *Revue de l'IRES* n°39.

lités « personnelles » des salariés, dont le savoir-être. Les relations professionnelles (entre employeurs et salariés, entre collègues) s'effacent au profit de la relation au client¹⁵. Certains vont même jusqu'à identifier une tendance au remplacement du contrat salarial par un contrat de type commercial¹⁶. Le salarié en interface avec le client (directement ou non) serait « entrepreneur de lui-même », il devrait « se vendre » au client, et serait responsable de son « stock de compétences » qu'il aurait la responsabilité de faire évoluer, afin de veiller de manière continue à son « employabilité ».

Baisse de l'efficacité des garanties collectives attachées au contrat salarial

Du fait de l'éclatement du salariat, les protections collectives voient leur efficacité ébranlée¹⁷ ; elles sont de moins en moins adaptées aux situations des salariés qu'elles ont pour objectif de protéger. D'abord, le droit à la protection sociale est fortement menacé dans un secteur où le temps partiel est la norme d'emploi. Si elles cotisent toutes pour le système collectif de protection sociale, les 25%¹⁸ des aides à domicile travaillant moins d'un mi-temps ne travaillent pas assez pour avoir droit aux prestations.

Ensuite, si les conventions collectives existent, les spécificités de ce secteur d'activité en amoindrissent la portée et remettent en cause leur efficacité en termes de protection des salariées. Non seulement les conventions collectives en elles-mêmes peuvent être peu protectrices (c'est le cas de la convention collective du particulier employeur), mais la manière dont est structuré le secteur, singulièrement l'importance du multi-employeurs (qui représente près de 30% des aides à domicile¹⁹), représente un obstacle majeur à une protection efficace. Dans ces activités par nature éclatées, les salariées connaissent globalement peu leurs droits. Or, les situations de multi-employeurs renforcent les difficultés de ce point de vue, les salariées n'étant pas toujours conscientes de leur employeur réel. Cela est surtout vrai lorsqu'une aide à domicile intervient chez un même usager, tantôt par le biais d'une association, tantôt dans le cadre de l'emploi direct. De surcroît, les situations de multi-employeurs accentuent les ambiguïtés du droit. Par exemple, pour une salariée intervenant de 8 heures à 9 heures chez un usager employeur ayant un accident de la route en se rendant chez un autre usager pour une intervention de 9 heures à 10 heures, dans le cadre d'un emploi associatif cette fois. La convention collective du particulier employeur ne reconnaît pas le temps de trajet

15. Cette individualisation en lien avec la relation au client trouve son paroxysme à travers le développement de l'emploi direct, fortement encouragé par le CESU – chèque emploi service universel – mis en place par la loi Borloo : clients et employeurs se confondent.
16. Il s'agit là d'un scénario retenu par ARAVIS – Agence Rhône-Alpes pour l'amélioration des conditions de travail – dans son travail prospectif : « Quel travail dans 20 ans ? », réalisé en 2012.
17. Robert Castel, 1995, *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Fayard.
18. Selon l'Enquête Emploi en continu de l'Insee, pour l'année 2008.
19. Selon l'Enquête Emploi en continu de l'Insee, pour l'année 2008.

comme faisant partie du temps de travail, l'autre convention collective si. Comment déterminer si cet accident est un accident du travail ?

Conclusion

Ainsi, les régulations collectives historiquement bâties dans la société salariale se trouvent considérablement ébranlées par les mutations structurelles du salariat, et ici principalement son morcellement. C'est le modèle salarial lui-même qui est remis en cause, et pas seulement sa centralité dans la société ou sa « qualité ». Plusieurs évolutions structurelles du tissu productif (augmentation de la part des Très petites entreprises par rapport aux grandes, éclatement des lieux de production au sein d'un même groupe, voire d'une même entreprise), ainsi que la multiplication et la diversification des modalités d'emploi nouvelles (auto-entrepreneuriat, multi-activité, multi-employeurs, etc.), montrent que la question de l'atomisation structurelle de l'emploi, qui apparaît nettement dans les services à la personne, concerne de plus en plus de secteurs d'activités et d'emplois et donc de salariés. ■