



HAL
open science

L'émergence d'entreprises à but lucratif sur le marché du ménage à domicile permet-elle la professionnalisation des salariées ?

François-Xavier Devetter, Sandrine Rousseau

► To cite this version:

François-Xavier Devetter, Sandrine Rousseau. L'émergence d'entreprises à but lucratif sur le marché du ménage à domicile permet-elle la professionnalisation des salariées ?. *Économies et sociétés*, 2007, 29, pp.1869-1893. halshs-00821299

HAL Id: halshs-00821299

<https://shs.hal.science/halshs-00821299>

Submitted on 8 May 2013

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

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

L'émergence d'entreprises à but lucratif sur le marché du ménage à domicile permet-elle la professionnalisation des salariées ?

Does the emergence of companies on the market of paid domestic services allow the professionalisation of the workers ?

François-Xavier DEVETTER, Maître de Conférences, Télécom Lille 1, CLERSÉ (UMR 8019)

Adresse professionnelle : Télécom Lille 1 – Rue Marconi – 59 655 Villeneuve d'Ascq Cedex – 03 20 33 55 94 - francois-xavier.devetter@telecom-lille1.eu

Sandrine ROUSSEAU, Maître de Conférences, Faculté de Sciences Economiques et Sociales, Lille 1, CLERSÉ (UMR 8019)

Adresse professionnelle : Faculté de Sciences Economiques et Sociales, SH2, USTL, 59 655 Villeneuve d'Ascq Cedex - 03 20 43 45 90 - sandrine.rousseau@univ-lille1.fr

Adresse personnelle : 39 allée du Tabellion, 59 650 Villeneuve d'Ascq

Résumé : Les politiques publiques d'encouragement au développement des services à domicile, s'appuient notamment sur la création d'entreprises privées pour professionnaliser le secteur. Le terme de professionnalisation peut cependant recouvrir deux sens très différents. Elle peut être destinée aux clients de ces services ou aux salariées. Nous voudrions montrer dans cet article que la professionnalisation des salariées se heurte dans les faits à des obstacles difficiles à surmonter dans un secteur concurrentiel et sur un secteur très peu qualifié.

Abstract :

The new public policies in favor of the development of the domestic services sector are more and more based on the creation of private companies. For the government, these companies should support a professionalization of the sector. The term of professionalization can however have two very different meanings. It could be intended to the customers of these services or to the workers. We would like to show in this article that the workers' professionalization runs up against very great difficulties in a competing and low skill sector.

Le Plan de Développement des Services à la Personne (PDSP) dit 'Plan Borloo' vise à développer le secteur des « services à la personne », considéré comme un gisement d'emplois important. Ce secteur conserve cependant des frontières très floues et demeure très complexe à évaluer précisément (Bentoglio, 2005, p. 37 et s.). Ce flou est renforcé notamment par la succession des dispositifs publics ayant tenté d'en organiser et dynamiser la croissance. Depuis plus de quinze ans plusieurs termes se sont succédé pour nommer les emplois à développer : les « emplois familiaux » (déduction fiscale dès 1990 puis création du chèque emploi service en 1993) ont ainsi précédé les « emplois de proximité » (rapport Asseraf et Laville, 1991, puis rapport Cette et *alii*, 1998) avant que les mesures plus récentes ne ciblent les « services à la personne ». Ce dernier terme désigne

ainsi un champ plus large que les dispositifs précédents (pour un point sur l'évolution des dispositifs publics, voir encadré n°1). Les activités de service à la personne sont énumérées à l'article D129-35 du code du travail : on y retrouve 20 items allant des services ménagers au soutien scolaire en passant par les soins esthétiques, la garde d'enfants, l'assistance administrative ou l'assistance informatique, etc. Néanmoins au-delà de la grande diversité des activités représentées, il semble possible de distinguer 4 pôles principaux :

- Les services de garde d'enfants au domicile du particulier,
- Les services d'aide aux personnes âgées qui couvrent principalement l'aide à domicile et les soins à domicile.
- Les services de ménage et repassage à domicile, dits également services liés à la vie quotidienne ou services de confort.
- Et enfin un ensemble plus disparate regroupant le soutien scolaire, l'assistance informatique, les services d'esthétique, etc.

Dans cet article nous souhaitons nous concentrer sur le troisième pilier des services à la personne en insistant sur le fait que les problématiques de la qualité de l'emploi et de la professionnalisation sont très différentes d'un métier à l'autre. Les temps de travail, les rémunérations horaires, les perspectives d'évolution et plus encore la signification sociale de ces différentes activités sont très variées. Certes, comme nous le verrons par la suite, il est parfois complexe d'isoler le troisième du deuxième pôle et la séparation du « ménage simple » de « l'aide à domicile » est justement un élément clé dans une logique de professionnalisation, c'est pourquoi les activités d'aide à domicile auprès des personnes âgées seront également évoquées mais uniquement en ce qu'elles interfèrent avec le secteur au centre de notre réflexion (le ménage à domicile auprès d'actifs).

Nous avons choisi de nous concentrer sur ce segment particulier pour quatre raisons principales. Tout d'abord il constitue un pôle quantitativement important (plus du tiers des 211 000 emplois prestataires des Organismes Agréés des Services à la Personne et entre le tiers et la moitié des 900 000 salariés travaillant aux domiciles des particuliers employeurs, Chol, 2007). Ensuite il apparaît comme la référence implicite des promoteurs du plan Borloo : en effet, les mesures comme l'APA et la présence de nombreuses associations bien structurées ont permis de solvabiliser une demande réelle et d'organiser une offre crédible au niveau des services d'aide à domicile auprès des personnes âgées. Les espoirs mis dans ce gisement d'emplois par le PDSP vont ainsi bien au-delà de l'aide à domicile pour les plus de 70 ans comme l'atteste les travaux de Pierre Cahuc et Michèle Debonneuil (2004) ou les propos de Jaques Attali (2007) : « il suffirait que chaque famille en France consomme 3 heures de services à la personne par semaine pour créer deux millions d'emplois ! »¹. Le véritable démarrage d'un tel secteur ne peut ainsi reposer que sur des services consommables par tous à savoir principalement l'entretien du logement. De même c'est ce segment qui pour le moment fait l'objet du plus grand nombre d'innovations (dynamisme des enseignes et des entreprises notamment). Enfin, les emplois dans le ménage à domicile cumulent un nombre important de désavantages et posent ainsi avec acuité la question du fossé entre les attentes de professionnalisation et la réalité des conditions d'emploi et d'offre de services.

Encadré n°1 : Evolution des dispositifs publics

Quels sont les changements apportés par le Plan de Développement des Services à la Personne ?

Le dernier plan en date prolonge tout d'abord les mesures précédentes visant à solvabiliser la demande. En mettant en place un outil nouveau, le CESU², il fusionne en quelques sortes les

¹ Les estimations de Chardon et Estrade (2007) envisagent une création d'emplois supérieure à 80 000 postes d'ici à 2015 pour les employés de maison.

² CESU : Chèque Emploi Service Universel

anciens CES³ et TES⁴. Le CESU bancaire reprend le fonctionnement du CES (le titulaire inscrit une valeur fiduciaire permettant de rémunérer l'intervenant ou le prestataire et remplit le volet social). Par rapport au CES, le CESU élargit le champ d'usage en permettant de rémunérer les assistant(e)s maternel(le)s ainsi que les salariés sous statut mandataire.

Parallèlement le plan transforme le TES en « CESU préfinancé » afin de faciliter et favoriser le financement partiel de certains services par les employeurs sur le modèle des chèques-déjeuners. Parallèlement à ces nouveaux instruments de paiement simplifié, la loi cherche également à réduire le coût des services à la personne en maintenant les dispositifs antérieurs (TVA à 5,5% et crédit d'impôts égal à 50% des dépenses engagées dans la limite de 12000 €, lequel plafond est augmenté de 1500€ par personne à charge) et en y ajoutant des exonérations de cotisations patronales (plafonnées au SMIC) pour les associations ou entreprises prestataires (pour les particuliers employeurs cette exonération est de 15 points à condition que les cotisations soient calculées sur les rémunérations réelles).

Enfin le PDSP tente de structurer l'offre de services par trois voies complémentaires :

- la création de l'ANSP (Agence Nationale des Services à la Personne) chargée de coordonner les politiques publiques relatives au secteur,
- la rénovation des agréments autour de la distinction entre un agrément simple (permettant de bénéficier des avantages fiscaux mais limitant les activités à un public non fragile) et un agrément qualité, délivré par les services préfectoraux et nécessaire aux activités auprès des jeunes enfants et des personnes âgées.
- La création d'enseignes nationales favorisant le regroupement des acteurs locaux autour de marques plus visibles et associées à des engagements qualité plus explicites.

Ainsi, bien que portant sur un secteur aux contours plus larges, le PDSP touche prioritairement le segment du ménage à domicile (l'aide à domicile ayant été bien plus transformée par l'APA que par le plan Borloo par exemple). Plus encore, si les mesures prises concernent beaucoup la solvabilisation de la demande, les dimensions les plus novatrices concernent la structuration attendue de l'offre via une 'professionnalisation du secteur'. Or au-delà d'un nouvel acteur public (l'ANSP), les espoirs de structuration reposent sur une meilleure organisation des offreurs prestataires et notamment sur l'apparition récente d'entreprises à but lucratif. La communication de l'ANSP s'appuie beaucoup sur ces nouveaux acteurs, qui, s'ils sont encore relativement peu nombreux, témoignent d'un dynamisme certain. Selon la DARES, si leur part dans l'emploi reste inférieure à 5% (voir tableau 1), leurs effectifs employés ont été multipliés par près de 5 entre 2004 et 2006 (passant d'environ 5 000 salariés à plus de 27 000)⁵.

La question que nous nous poserons est alors de savoir ce que le développement de ces entreprises modifie pour les salariés. Nous nous attacherons à une population particulière : celle des femmes de ménage. La problématique de la professionnalisation trouve en effet là un écho particulier. Jusqu'à récemment, le secteur était composé pour l'essentiel d'associations d'insertion ou plus encore de travail domestique de gré-à-gré (environ 80% du total du secteur). Dans ces conditions, l'émergence d'entreprises à but lucratif modifie-t-elle la relation salariale ?

Dans un premier temps, nous rappellerons brièvement ce que peut signifier « professionnaliser » l'activité de ménage à domicile et nous nous interrogerons sur les critères pertinents pour juger d'une « professionnalisation » réussie. Ensuite, nous nous intéresserons aux pratiques des

³ CES : Chèque Emploi Service

⁴ TES : Titre Emploi Service

⁵ Les estimations convergent pour évaluer la part de l'emploi direct (incluant la part des associations mandataires) à 80% des heures effectuées, la part des prestataires associatifs aux alentours de 15% et un peu moins de 5% pour les entreprises.

entreprises en tentant d'évaluer si ces innovations favorisent réellement la professionnalisation des salariées⁶ (partie II). Enfin nous chercherons à comprendre pourquoi les entreprises ne répondent que très imparfaitement aux espoirs placés en elles (partie III).

Encadré n°2 : Méthodologie

Notre étude s'appuie tout d'abord sur une analyse statistique au niveau national des conditions d'emplois à partir des données de l'enquête emploi 2005. Cette enquête présente un certain nombre de lacunes pour étudier le secteur du fait de l'importance des situations de multi-employeurs et du travail au noir. Néanmoins, elle permet, en entrant par les professions (employées de maison et aide à domicile) de fournir une image approximative des conditions d'emplois. Il est probable que cette image soit sensiblement meilleure que la réalité, l'enquête emploi appréhendant mieux les salariées les mieux insérées au sein de ces professions. C'est notamment le cas pour les durées hebdomadaires moyennes.

Tableau : Employés de maison et Aide à domicile selon l'enquête emploi 2005.

	Nombre de salariés 2005	Pourcentage de femmes	Moyenne d'âge	Pourcentage de salariés sans diplôme	Rémunération mensuelle moyenne	Durée hebdo.
Employées de maison (femmes de ménage, chauffeurs, jardiniers...)	350 720	93%	47 ans	68%	560 €	22 heures
Aides à domicile	420 042	98%	44 ans	45%	699 €	26 heures

Source : enquête emploi 2005.

D'autre part, nous avons procédé à quinze entretiens semi-directifs sur la métropole lilloise. Ces entretiens ont été réalisés auprès des principales entreprises et associations prestataires existantes sur ce secteur géographique au cours de l'année 2006. Les entretiens se sont faits avec le directeur ou la directrice de la structure et ont duré entre 1h et 2h. Le tableau ci-dessous présente brièvement les principales caractéristiques des structures étudiées.

⁶ Nous mettrons de manière systématique ou presque un « e » à la fin de salariées parce qu'il s'agit, et c'en est une des caractéristiques, d'emplois éminemment féminins.

Tableau 1 : Présentation des structures étudiées

Statut	Date de création	Effectifs	Répartition activité	Statut des salariées	Profil employeur	Temps de travail	Prix
E1 – EURL	2003	65 ETP	Principalement garde d'enfants + ménage en complément	Mandataire	DRH grande distribution	25 – 30 heures	11€30
E2- Association	1995	90 ou 60 ETP	Ménage – repassage (83%) Bricolage Aide à la personne (15%) Garde d'enfants (7%)	Prestataire / insertion	Syndicaliste	20 –30 heures	16€
E3 - Holding 13 SARL	1996	500	Ménage Garde d'enfants	Prestataire	Ecole de Commerce	Temps partiel	17€
E4 – EURL		65 ETP	Garde d'enfants, ménage	Prestataire – CDI	DRH Grande distribution	Temps partiel	11€57
E5 - Entreprise de Travail temporaire	2004	40 personnes intervenant es + 2 permanents	Ménage 25%, garde d'enfants 25%, personnes âgées 50%	Intérimaire		Travail temp.	18 €
E6 – Association	1959	400 à 450 en prestataire, 250 en mandataire	60-75% personnes âgées 20% ménage	Prestataire – CDI		Temps partiel	16€65
E7 – SARL	2003	50aine	80% ménage 20% repassage	Prestataire – CDI / insertion		Temps partiel	18€92
E8 – SARL	2005	15aine	75% ménage-repassage, le reste jardinage	Prestataire – CDI		Temps partiel (10-30h)	20€
E9 – Association	1996	30 à 40	50% ménage, 50% jardinage	Prestataire – CDI		Temps partiel	14 €50
E10 – Association	1989	5 permanents – 130 mises à disposition	Entretien, repassage, jardinage, bricolage	Prestataire – CDI	Bénévole ancien chômeur	Temps partiel	13€32
E11 - SARL	2005	24		Prestataire – CDI		Temps partiel	14€80

E12 – Associati on	1984	550	Personnes âgées 58% statut niveau A 21% statut niveau B 21% statut niveau C	Prestatair e – CDI		Temps partiel	22€
E13- Fédératio n Professio nnelle	1996	2	Coordination du secteur (information, conseil, formation)	Prestatair e – CDI	Sans objet	Temps plein	Sans objet
E14- SARL	2005	4	Ménage	Prestatair e – CDI	Ecole de commerce	Temps partiel	17€
E15- SARL- filiale	2006	5	Ménage	Prestatair e – CDI	Ecole de commerce	Temps partiel	16€5 0

1/ Que peut signifier « professionnaliser⁷ » l'activité de ménage à domicile ?

Le vocable « professionnaliser » peut recouvrir pour les acteurs du secteur du ménage à domicile, et malgré un consensus apparent, deux acceptions différentes conformes à la diversité des définitions que reprend la littérature sur la question (Wittorski, 2005 ; Vasselín, 2001 par exemple). D'un côté, le terme de professionnalisation peut désigner une meilleure organisation et visibilité du service rendu du point de vue du client (autrement dit : avoir affaire à des professionnels « certifiés » par exemple). D'un autre côté, la professionnalisation peut être entendue comme la transformation du travail de ménage en de « véritables emplois » intégrant des perspectives de formations, de rémunérations décentes et/ou de carrières. Si ces deux acceptions (professionnalisation du secteur et professionnalisation du service) ne sont pas sans rapport, elles se traduisent néanmoins par le choix de critères pertinents relativement différents. Le point de vue adopté est notamment dépendant de la position occupée au sein de la relation d'emploi : dans ce secteur comme ailleurs, la professionnalisation vue par les salariés n'est pas exactement celle qu'envisagent les employeurs.

La professionnalisation du service

La professionnalisation du service se traduit d'abord par la mise en place de certifications et d'agrément. Le Commissariat Général au Plan insiste sur la nécessité "*de penser la certification dans une logique de professionnalisation et de construction de la confiance*" (Bentoglio, 2005). La création d'un agrément simple permettant l'intervention chez les particuliers pour le ménage vient également donner une « caution publique » aux fournisseurs du service qui leur permet notamment de se distinguer des relations de gré-à-gré. La simplification et la diffusion de ces agréments sont au cœur des mesures du PDSP.

Cependant cet élément, même s'il est essentiel aux entreprises nouvelles sur le secteur, notamment pour rattraper un déficit de reconnaissance par rapport aux associations, n'est pas suffisant. La formalisation du service s'appuiera davantage sur la mise en place de procédures spécifiques et très formalisées pour le recrutement, la production, l'évaluation et le contrôle ou encore la validation formelle de savoir-faires par des tests ou des chronométrages. Enfin, la communication semble jouer un rôle important pour faire apparaître le service rendu comme « professionnel ». La

⁷ Nous avons conscience que le métier de femme de ménage est éloigné des critères traditionnels de la professionnalisation et certains auteurs (Vasselín, 2001 et 2002 par exemple) parlent davantage de "semi-professionnalisation". C'est bien cette logique que nous étudions même si nous recourons au terme de professionnalisation conformément à l'usage habituel des acteurs du secteur.

présentation de l'entreprise et la mise en scène de son intermédiation sont au cœur du discours des employeurs (rôle de la plaquette de présentation, d'un accueil téléphonique type "centre d'appel", etc).

En d'autres termes, la professionnalisation pour les employeurs doit d'abord être un gage de qualité du service rendu via la dépersonnalisation de la relation. Dans cette optique, l'entreprise prestataire accapare le dialogue avec les clients. La relation triangulaire (employeur – salariée – client) laisse place à une succession de deux relations binaires : employeur – client puis employeur – salariée. Comme le résumait C. Labruyère, les entreprises mandataires ou prestataires servent "*à assurer la qualité du service au-delà de la qualité de l'intervenant lui-même*" (Labruyère, 1996).

Il convient cependant ici de distinguer les stratégies observées au sein des entreprises privées de l'approche défendue par certains acteurs associatifs. En effet si les entreprises visent explicitement à « imposer leur marque » en dépersonnalisant le service rendu, le secteur associatif tente davantage de « professionnaliser les structures » en insistant sur le rôle d'intermédiaire de la structure prestataire. Il s'agit ainsi d'associer les trois acteurs (usager/intervenant/association) dans le cadre d'une relation triangulaire et non de remplacer une relation bilatérale par une autre (Gomel, 2004). Dans ce cadre, la professionnalisation des structures ne peut être isolée de la professionnalisation des personnes, contrairement à ce que l'on observe dans la logique des entreprises.

La professionnalisation des salariées

Les partenaires concernés (pouvoirs publics, employeurs, etc.) invoquent par ailleurs fréquemment la professionnalisation des métiers et des salariées. Le terme est cependant rarement défini et fait référence à des critères assez flous. Plusieurs éléments apparaissent déterminants.

Une qualification reconnue et objectivée. La professionnalisation est entendue comme la reconnaissance de compétences spécifiques, si possible sanctionnées par un diplôme. Cet élément a fait l'objet de plusieurs réformes récentes : création du CAFAD puis du DEAVS⁸ notamment. Les employeurs insistent ainsi sur les formations qu'ils apportent à leurs salariées, tandis que la FEPEM en fait un de ses points de communication principal auprès de ses adhérents. Cette dimension est essentielle pour assurer une reconnaissance du travail effectué (en combattant la vision de compétences innées ou naturelles (Vasselin, 2001, 2002)) mais également comme point d'appui à une revalorisation salariale et au développement de perspectives d'évolution. Enfin, la validation des compétences par un diplôme reconnu devrait également faciliter la mobilité des salariées au sein et en dehors de la profession. En effet, ces titres sont particulièrement importants pour les interventions auprès des personnes âgées et ne concernent pas directement le ménage simple chez des actifs. Favoriser l'obtention de ces diplômes débouche ainsi sur une diversification des tâches et ouvre des possibilités de passerelles entre les postes d'employées de maison et ceux d'aides à domicile dont la professionnalisation est sensiblement plus avancée.

En partie liée à la reconnaissance des compétences, l'existence d'une rémunération minimale est un second critère essentiel pour permettre à celles qui les occupent de sortir de la pauvreté. Pour cet aspect, les caractéristiques du secteur invitent à prendre en compte le temps de travail pour procéder à cette évaluation. Dans le même sens, un emploi "professionnalisé" doit apporter un statut et une couverture sociale correcte.

Enfin, l'existence d'une professionnalisation des femmes de ménage semble devoir passer par le développement de dispositifs leur permettant de "*sortir de l'isolement et de rompre le silence qui pèse sur l'engagement affectif*" (Labruyère, 1996). Des temps collectifs, des lieux de parole, des instances de représentation, etc. apparaissent importants pour s'éloigner du modèle de la femme de

⁸ Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile, Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale.

ménage multi-employeurs.

En d'autres termes, la professionnalisation des employées est perçue comme une amélioration de la qualité de l'emploi à travers une reconnaissance sociale et économique du travail effectué. Il s'agit de quitter la sphère des "petits boulots" pour transformer le travail dans ce secteur en emplois permettant d'éviter l'exclusion sociale.

On comprend l'ambiguïté du conflit entre la professionnalisation du service d'une part, des salariées d'autre part. La première conduit à un renforcement de la place de l'intermédiaire (*ie* l'entreprise) dans la négociation aux dépens de la salariée et dans le but de limiter l'incertitude pour le client⁹ tandis que la seconde conduit à l'amélioration de la position (et donc de la capacité de négociation) de la salariée ainsi qu'à un accroissement du coût de la prestation. Or pour répondre aux exigences de professionnalisation aux yeux des clients, la qualité de l'emploi n'est pas neutre (cf. Sebeil, 1998).

2/ Structuration du marché et professionnalisation

Si l'arrivée d'entreprises privées s'inscrit dans une logique de professionnalisation du service, celle-ci permet-elle également de professionnaliser les personnes ou du moins d'améliorer la qualité de l'emploi ? C'est en tous cas la position du Commissariat Général au Plan : les aides publiques doivent être « *ciblées sur les structures prestataires considérées comme professionnalisantes* », au premier rang desquelles sont les entreprises (Bentoglio, 2005, p. 67) qui apparaissent dans ce rapport comme le "*chaînon primordial du cercle vertueux de la professionnalisation du secteur*" (op. cit. p.63).

Formation et reconnaissance des compétences

La reconnaissance des compétences nécessaires au travail domestique est au cœur du discours des employeurs que ce soit dans les entreprises ou les associations prestataires. En réponse à une question explicite sur la complexité ou non des tâches, ils insistent unanimement sur la variété et l'importance des compétences requises. Les salariées sont ainsi "remarquables", des « *moutons à cinq pattes* »... Pourtant, les discours cachent le plus fréquemment une vision de ces compétences comme « *naturelles* », liées à la sphère domestique et au final très largement partagées. Par exemple, le président de l'association E6 explique qu'il préfère « *des mamans qui se retrouvent seules ou avec l'envie de retravailler* » parce que « *ce sont des personnes qui savent tenir un logement* ».

La reconnaissance de qualifications par un diplôme, n'est pas jugée utile par tous les employeurs. En ce sens, une différence semble se dessiner entre les associations et les entreprises privées. Pour ces dernières, les titres ou diplômes reconnus n'ont pas de valeur spécifique et auraient même plutôt l'inconvénient d'entraîner une hausse du coût salarial... Ainsi, la directrice de l'EURL E1 précise par exemple : « *Je ne dis pas qu'il faut une formation spécifique. J'ai deux femmes de ménage mega (...). Pourtant elles n'ont aucune formation en lien avec le ménage* », un autre (E8) « *Je ne fais pas partie des gens qui prônent la qualification impérative pour passer un coup de balai. Aujourd'hui on parle de professionnalisation : je suis tout à fait d'accord pour les enfants et les*

⁹ Comme le note le site du SESP (Syndicat des Entreprises de Services à la Personne www.sesp.asso.fr) « *Les particuliers, avec les craintes liées à l'insécurité et le contenu des rubriques « Faits Divers » qui s'allongent chaque jour, se tournent vers des entreprises spécialisées. Celles-ci sélectionnent, forment leur personnel, analysent les attentes et les besoins du consommateur, évaluent leurs prestations, sont assurées et garantissent la nature et les niveaux de leurs prestations* ».

personnes âgées mais entre les deux pour du ménage ou du repassage, je trouverai dommage qu'on ait besoin d'un BEP carrière médicale ou sociale ». A l'inverse, les associations accordent plus d'importance à l'obtention de qualifications reconnues et insistent sur leur rôle formateur. C'est notamment le cas des associations d'insertion particulièrement demandeuses de qualifications qui « *aideraient les personnes à reprendre confiance, à être valorisées* ». La part des salariées titulaires du DEAVS est ainsi sensiblement plus importante dans les associations que dans les entreprises, notamment parce que ces dernières se concentrent volontairement sur le ménage simple et les prestations dites de confort et évitent les interventions auprès d'un public fragile. A titre d'illustration, au sein du réseau SYDO, regroupant 67% des associations du département du Nord, 90% des intervenantes ont un niveau de formation initial de niveau 5 ou infra (diplôme inférieur au bac ou sans diplôme) mais près de 50% ont reçu une formation spécifique au secteur de l'aide à domicile (15% le DEAVS, 6,5% la formation de Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale, près de 20% des modules de formation internes lors de l'embauche, etc.)¹⁰. Enfin dans les associations intermédiaires, l'activité d'employée de maison est perçue comme un support d'insertion et de formation.

On retrouve effectivement la même distinction au niveau du rôle des formations : d'abord jugées nécessaires, elles s'avèrent le plus souvent inexistantes (tout comme dans le gré-à-gré) et, dans les entreprises, non diplômantes. A nouveau, il convient en effet ici de distinguer l'approche des associations qui emploient un public en insertion et pour lesquelles des formations visibles sont nécessaires (et liées à des subventions) et celle des entreprises où si des formations existent, elles demeurent en interne et n'ont pas vocation à être diplômantes. Un directeur de SARL (E3) note en ce sens : « *il ne faut pas forcément de diplômes mais nous on a mis des modules de 150h. On définit nos propres critères : savoir être, savoir faire. Il y a toute une ingénierie de formation derrière. Pour le moment c'est en interne* ». Malheureusement aucune mesure précise de ces formations n'existe. Dans les associations, le succès des formations se traduira davantage par un arrêt du ménage à domicile. Ce qui n'est pas forcément le cas des entreprises. Ainsi, une présidente d'association d'insertion faisait le constat suivant au sujet du personnel formé par leurs soins : « *Attendez, on ne va pas les garder, c'est essentiel pour moi qu'on ne les garde pas* » (E2).

La logique des entreprises privées apparaît différente de celle des associations. Pour les unes, l'enjeu est clairement de fidéliser le personnel dont unanimement, les chefs d'entreprise regrettent le turn-over, tandis que pour les autres au contraire, le ménage est considéré comme une étape et non comme un vrai métier durable dans la vie des personnes concernées : « *l'emploi dans une association intermédiaire n'est ainsi qu'une étape dans un parcours d'insertion* » (Croff, 2006).

Rémunération et temps de travail

La présence de structures prestataires modifie-t-elle les conditions de rémunération des salariées ? Il est évident tout d'abord que les rémunérations horaires restent bloquées au SMIC. La Fédération des Entreprises de Services à la Personne constate l'absence de convention collective et conseille l'application du seul code du travail. L'application des conventions collectives existantes (aide à domicile ou particuliers employeurs) ne modifie, par ailleurs, que très marginalement la situation. Plus encore il semble que l'emploi direct offre des niveaux de salaire horaire sensiblement meilleur que pour les salariés en prestataire (Croff, 2007). Selon l'ACOSS¹¹ (2007), le salaire horaire moyen des intervenantes à domicile est de 7,88€ net tandis que les employeurs prestataires que nous avons rencontrés affichent tous des rémunérations au niveau du SMIC

¹⁰ A titre de comparaison, selon une étude de l'IRCEM (2002), 86% des employées de maison en emploi direct ont une formation initiale inférieure au niveau 5 et seules 4% ont le CAFAD.

¹¹ Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale.

(6,60 € net). Selon l'Enquête Emploi 2005, les rémunérations horaires dans le cadre de l'emploi direct atteignent 9 € contre 7 € pour les salariées dont l'employeur est une entreprise ou une association.

Plusieurs éléments compliquent cependant le constat, il convient d'observer la gestion du temps de travail, la prise en compte des temps de déplacement (et des frais de déplacement) et enfin des éléments comme la gestion des absences.

La durée de travail hebdomadaire est un des éléments de divergence entre les entreprises prestataires et les salariées travaillant sur des contrats de gré-à-gré. L'écart demeure cependant assez modéré : les salariés des structures prestataires travaillent, selon les années depuis 1998 entre 60 et 100 heures annuelles supplémentaires par rapport aux salariés des structures mandataires ou des particuliers employeurs (Observatoire Caisse d'Epargne, 2006). Les contrats demeurent quasi-exclusivement à temps partiel : 20 à 30 h hebdomadaires. Au niveau national en 2004, l'activité des entreprises privées correspondait à environ 40 heures mensuelles par salariée (tous salariés confondus, y compris encadrement, Chol, 2006). Selon les employeurs, cette situation est perçue de prime abord comme choisie, pourtant plusieurs facteurs et notamment les temps de déplacement semblent interdire le développement de contrats à temps complet. Les temps de déplacement (évalués par les employeurs en moyenne entre 1h et 1h30 par jour) ne sont jamais rémunérés. A l'inverse, les frais eux-mêmes sont pris en charge parfois mais systématiquement quand les personnes doivent intervenir dans deux maisons différentes sur la même demi-journée et... sur la base des transports en commun. Les temps de transport augmentent pourtant de manière sensible l'amplitude horaire du travail effectué. « *Quand on a de multiples clients, note la présidente de l'association E10, c'est difficile d'aller au-delà [des 25h]. Ou alors ça fait une latitude horaire beaucoup plus large. Sur une plage de 35 heures on ira pas au-delà des 26h* ». La durée moyenne d'intervention chez les clients restant courte (2 à 3 heures), le temps de travail effectif et rémunéré demeure faible : les contrats n'excèdent que très rarement 30 heures. La plupart des employeurs reconnaissent par ailleurs que cette durée constitue une durée hebdomadaire maximale tant du point de vue de leur organisation (complexité des plannings ingérables au-delà d'une intervention par demi-journée) que des contraintes commerciales (difficulté d'intervenir chez les clients en leur présence donc avant 9 heures et après 17 heures) mais aussi en raison des pénibilités physiques du travail.

L'attitude des employeurs est variable aussi sur la gestion des « heures perdues ». Celles-ci sont liées d'une part aux absences des salariées (maladie ou autre) et d'autre part, aux absences ou annulations des clients. Le volume de ces heures perdues (jusqu'à 10% du total des heures facturées), souvent de manière imprévisible et donc non planifiable, constitue une préoccupation majeure pour les employeurs qui sont nombreux à en faire « la chasse ». A une exception près, ces heures non facturées ne sont pas payées. La règle reste le rattrapage des heures par les salariées. Les contrats d'insertion facilitent cette gestion en reposant sur le paiement à l'heure effectuée. En termes d'organisation du temps de travail, la différence entre gré-à-gré et entreprise est mince malgré l'effort affiché par les employeurs.

Les perspectives d'évolution

L'existence de perspectives d'évolution au sein de l'entreprise, ou à défaut, au sein du secteur est un des éléments-clé de la réussite de la professionnalisation. Plusieurs niveaux de questions apparaissent : à l'intérieur du métier de femme de ménage, l'ancienneté est-il un élément reconnu ? Permet-il au sein du secteur des emplois d'aide à domicile, d'accéder à des postes mieux rémunérés ? Enfin, le passage par l'emploi de femme de ménage permet-il d'augmenter l'employabilité des personnes sur le marché du travail ?

A la première question, la réponse des employeurs est relativement sans ambiguïté : ce n'est pas un métier où l'on reste. Ou lorsque certaines femmes le font, c'est avant tout par défaut. Parce qu'elles « *ne se voient pas faire autre chose* », ou encore parce qu'elles « *manquent de confiance en elles* ».

A la deuxième question, la réponse doit être plus nuancée et doit distinguer la situation des entreprises de celle des associations. En effet les entreprises du secteur se cantonnent au seul ménage-repassage et refusent d'effectuer des missions d'aide à domicile. La diversité des emplois est donc très faible d'autant plus que lorsque l'entreprise intervient à la fois dans l'entretien de la maison et la garde d'enfants, les salariés ne sont pas polyvalents. L'absence de perspectives d'évolution au sein de l'entreprise devient donc évidente dès lors que la structure de l'entreprise ne fait coexister que deux niveaux : le directeur (et sa secrétaire) et les femmes de ménage. Dans les associations, la situation est plus complexe : d'une part, elles interviennent sur davantage de métiers différents (le passage de l'entretien simple à l'aide à domicile est alors envisageable) et d'autre part, plusieurs d'entre elles ont créé des niveaux d'encadrement intermédiaires. S'il ne faut pas exagérer le rôle de ce second point (qui offre des débouchés très faibles), le premier peut constituer l'ébauche d'une filière professionnelle dont le ménage à domicile serait le premier échelon. Le fait que les associations d'insertion s'appuient sur des formations diplômantes type CAFAD – DEAVS va également dans ce sens. Il faut cependant remarquer que l'essentiel du dynamisme du secteur provient de la création d'entreprises tandis que la part des associations tend plutôt à régresser.

Enfin, l'employabilité des salariées se trouve-t-elle améliorée par une expérience dans le ménage à domicile ? Manquant d'éléments, notons toutefois que les modes de recrutement favorisent plutôt des salariées aux faibles perspectives notamment du fait de l'âge (l'âge moyen des employés de maison, selon l'enquête emploi 2005 est de 47 ans (voir infra)¹²), des charges familiales ou de la position sociale. Plus encore, les critères de sélection privilégient celles pour qui cet emploi est un « complément de revenu » et non une véritable insertion professionnelle. Le discours est unanime pour souligner l'échec du recrutement de salariées jeunes : elles ne restent que parce qu'elles n'ont pas d'autres ressources. La situation des associations est différente car elles affichent explicitement une logique d'insertion et l'existence préalable d'un projet professionnel est nécessaire.

En d'autres termes, sur ce point, le développement des entreprises alimente plutôt la rupture entre le ménage simple et l'aide à domicile. L'existence de deux agréments différents va également en ce sens. Cette coupure semble profitable à la professionnalisation de l'aide à domicile (développement des emplois de catégories B et C) mais c'est largement une professionnalisation des unes par rejet des autres à l'image du processus de professionnalisation des travailleuses familiales et aides ménagères dont le rôle social a permis de souligner « *qu'elles ne sont pas des femmes de ménage* » (Froment, 1998).

De même, la polyvalence est clairement rejetée : « *Non. On fait très peu de polyvalence. On préfère que chaque personne ne fasse que l'un ou l'autre. Pour des questions de budget de formation. Nécessité de former des professionnels enfance et quand vous les formez pour ça ils ont du mal à faire autre chose. Maintenant avec le turn-over (presque 50%) on retrouve des logiques. C'est un coût énorme. Mais qui est capable de dire qu'une personne qui a 20 ans voudra faire du ménage toute sa vie? Nos métiers, on va faire ça 3 ou 4 ans puis après on passe à autre chose car c'est*

¹² A noter : une étude réalisée auprès d'employées d'associations en 2003 par SYDO dans le Nord – Pas de Calais (SYDO, 2005) observe une moyenne d'âge de 42,2 ans. Nous manquons d'éléments pour analyser plus avant cette différence mais peut-être est-ce un indice supplémentaire de la volonté des associations de réinsérer les personnes employées par elles ?

limité. Ils partiront ailleurs. J'ai une salariée qui me dit : "voilà ça fait 2 ans que je fais ça. J'ai les mains abîmées. J'avais besoin d'argent, j'aime bien mes clients mais aujourd'hui je veux faire autre chose » (E3).

Parallèlement le changement de catégorie semble exclu pour une large part des salariés, y compris au sein des plus grosses associations : *« A vers C, oups, c'est compliqué. Quand les salariées sont en A, elles font des travaux ménagers, des courses, des choses très très simples. Elles ne peuvent pas faire autre chose. Le bond pour faire de la dépendance, il est important intellectuellement aussi. Se dire : je m'occupe de personnes qui vont bien à basculer jusqu'à la fin de vie. Ça demande des dispositions particulières. » (E12).*

Pour les associations d'insertion (certaines ne le sont plus), les perspectives d'évolutions internes sont volontairement limitées. L'activité a pour but explicite de valoriser la salariée pour lui permettre de changer d'activité.

Organisation du travail et temps collectifs

La professionnalisation peut enfin passer par la modification de l'organisation du travail et notamment la création de temps collectifs. Là encore la situation est assez contrastée. Les employeurs insistent sur leur rôle d'intermédiaire et leur devoir de protection des salariés. L'accompagnement des salariés au sein des associations se traduit parfois concrètement (temps de parole, existence d'un encadrement intermédiaire se déplaçant au domicile des particuliers, etc). Il n'en va pas de même dans les entreprises : les temps collectifs sont inexistantes (voire explicitement rejetés : *« Pas de rassemblement. Je suis pour qu'elles soient séparées. C'est l'expérience qui parle avec tout ce qui est syndicat, comité d'entreprise et tout. Plus les gens sont séparés, moins ils parlent, moins ils critiquent le patron ou l'encadrement. Je continue à faire en sorte qu'elles soient éclatées et le moins possible ensemble » (E8)*) tandis que le déplacement aux domiciles des clients se limitent à la première visite qui relève davantage d'un travail commercial.

De même, le discours relatif à la protection des salariées est réel (les abus des clients étant largement perçus) mais relève souvent d'une vision très paternaliste et s'accompagne du constat de la faiblesse des salariées, de leur faible niveau de compréhension de la langue ou de l'absence de demande de leur part. Enfin, il convient de souligner que les cas concrets de médiation concernent le plus souvent des situations qui n'existeraient pas dans le gré-à-gré (notamment non déclaré) : typiquement il s'agit de contrer des "arnaques" à l'assurance en accusant la femme de ménage de casse au domicile.

3. Pourquoi les entreprises ne jouent-elles pas le rôle que l'on attend d'elles ?

Au terme des entretiens que nous avons réalisés, il nous semble que les entreprises nouvellement présentes sur le secteur ne jouent pas un rôle fondamental dans l'amélioration des conditions d'emplois des salariés. La situation de ces dernières est de meilleure qualité que celle des salariées employées "au noir" mais l'écart avec d'autres situations et notamment l'emploi dans des associations est plus ambigu. La présence des entreprises à but lucratif ne suffit pas à transformer ces emplois en métiers tout à fait comme les autres. Il semble que l'on puisse repérer trois principales raisons à ce relatif échec : l'incompatibilité de l'objectivation du travail avec les attentes des client(e)s, les caractéristiques d'une demande très élastique associée aux conditions pratiques de

réalisation des interventions empêchant l'existence de temps pleins, et enfin, le rôle clé que joue la fragilité sociale des salariées.

Une objectivation du travail incompatible avec les attentes des clients.

Malgré les différents dispositifs mis au point par les entreprises et associations pour rationaliser, évaluer et attribuer des critères techniques aux tâches ménagères, l'activité de la femme de ménage reste très informelle et les critères d'appréciation de la qualité du travail fournis personnels. En ce sens, la différence avec le gré-à-gré reste ténue. Certaines structures mettent par exemple en place des fiches techniques à destination des femmes de ménage ou encore des enquêtes de satisfaction après intervention auprès des clients mais c'est aussitôt pour ajouter : « *Les critères de qualité du travail sont très variables d'une famille à une autre* » (E1).

La plupart des responsables rencontrés insistent aussi beaucoup sur la relation de confiance qui doit s'instaurer entre les clients et l'intervenante. Le fait de donner les clés de la maison apparaît comme un geste symbolique fort qui entraîne une nécessaire relation personnelle. Ainsi, comme le note l'entreprise E1 : « *quand le client nous appelle, il se viole psychologiquement, pour faire entrer un corps étranger chez lui, il est en situation de stress donc il faut réagir très vite* ».

La formalisation de la relation client – intervenante a donc ses limites. Et le rôle réel d'intervention des entreprises comme des associations dans cette relation semble se cantonner aux cas manifestes d'abus de la part des clients. « *Par exemple, ramassage de préservatifs usagers au bord du lit. Chez nous c'est non. On se bat pour la professionnalisation, ce n'est pas pour qu'on prenne nos salariées pour des bonniches* » (E2). « *Les femmes de ménage, elles acceptent de mettre la main dans la merde mais il y a quand même des limites. Avec certains employeurs, il y a des problèmes de dignité. Laisser des petites culottes tâchées traîner, c'est un peu dire 'je t'emmerde'. Parfois, je dois faire passer le message aux employeurs. Ils dépassent les bornes* » (E4). Le caractère extrême des exemples cités (exemples qui reviennent souvent dans les entretiens par ailleurs), apparaît révélateur des limites fixées par les entreprises dans la médiation entre leurs salariées et les clients.

Des prix limités et un temps de travail obligatoirement partiel.

Comme le notent les acteurs interrogés ainsi que les études réalisées (Démoscopie, 1996, Flipo, 1998), la demande est fortement décroissante avec le prix. Il existerait ainsi une sorte de seuil limite au-delà duquel la demande disparaît. Cette limite psychologique est un obstacle majeur à une professionnalisation réussie. Les prix pratiqués n'autorisent en effet que des marges faibles sur les prestations et empêchent le paiement des heures annulées au dernier moment par les clients par exemple ou le paiement de formations. Deux éléments qui apparaissent pourtant nécessaires. E2 « *C'est pas avec les 16€ que je serai à l'équilibre. Pour y être il faudrait être à 19 €. Une entreprise qui appliquerait la convention collective devrait atteindre ce prix. Mais je ne sais pas comment elles font, elles doivent être ric et rac là dessus...* ». E3 : « *Oui, on a commencé à 30 F au départ... en 95-96. Dans les deux dernières années, c'est passé de 16 à 17. Le taux de marge est faible. On aimerait avoir plus de marge pour faire mieux mais on est dans le prix du marché. On est à un prix psychologique maximum. Le marché va tirer les prix vers le haut. On ne pourra pas professionnaliser en laissant les prix au raz des pâquerettes.* ».

Parallèlement le système d'aides de l'État ne favorise pas les structures prestataires qui restent fortement concurrencées par l'emploi direct offrant toujours des tarifs plus faibles que ce que les associations ou les entreprises peuvent proposer (les abattements de charges patronales concernent ainsi en grande partie également les particuliers employeurs). Plus encore, l'existence de coûts fixes non négligeables dans les organisations rend l'écart avec le gré-à-gré encore plus élevé ; ainsi les

coûts horaires peuvent être plus faibles pour le particulier tandis que la rémunération horaire de l'intervenante est elle plus élevée (voir supra). Cette situation nuit au développement des structures prestataires et privilégie les relations personnalisées employeurs / salariées qui, si elles apparaissent profitables aux deux parties sur le très court terme ne permettent pas d'envisager une amélioration plus durable de la qualité des emplois.

Les mêmes contraintes pèsent sur la prise en compte des temps de transport dans les heures travaillées. Ainsi les plages horaires sont trop larges pour faire en sorte que les salariées puissent être employées à taux plein. Même si les employeurs présentent le temps partiel comme choisi, ils disent aussi choisir des femmes qui préfèrent le temps partiel parce que cela correspond plus aux exigences du métier. En fait, l'embauche de personnes à temps plein apparaît difficile. Faire plus de deux clients dans la même journée entraîne des temps et des coûts de transport importants pour les salariées et au-delà, la pénibilité du travail ainsi que le profil des personnes recrutées (femmes plutôt âgées) sont deux autres obstacles importants à la mise en place d'un temps de travail de 35 heures effectives. De nombreux problèmes de dos ou d'articulations sont pointés comme résultant d'une activité trop intense. L'absentéisme, le turn-over sont autant de conséquences à la pénibilité du travail. Un employeur note ainsi « *une problématique des aides ménagères vieillissantes* ».

Une fragilité sociale des salariées nécessaire ?

Ce dernier point est plus complexe. En effet la fragilité sociale des salariées a été largement décrite par les employeurs : CV vides, périodes d'inactivité inexplicables, illettrisme, situation familiale complexe, etc. Mais ces difficultés sont présentées comme des aléas acceptables pour le métier de femme de ménage. Il est considéré comme normal qu'un métier sans qualification spécifique accueille des personnes connaissant ou ayant connu des difficultés sociales importantes. Les difficultés posées par ce constat sont ainsi bien moins grandes que dans le cas de l'aide à domicile où la fragilité des intervenantes ou leur « décalage culturel » remettent en cause non seulement l'attractivité du métier mais également la qualité du service (ANACT, 2002).

Un autre élément nous semble cependant essentiel : cette fragilité n'est pas seulement acceptée, elle est en partie souhaitée par les employeurs et les clients et cela, au-delà d'un argument classique d'amélioration de la position de l'employeur au sein du rapport de forces, comme on peut le retrouver parfois dans la grande distribution. Ainsi, Bridget Anderson (2001, 2006) explique l'importance des immigrés en situation irrégulière dans le secteur des services domestiques par la nécessaire situation d'inégalité qui rend possible de faire faire son ménage par autrui. De même Laurent Cabotte (2000, p.373-374) souligne le poids des inégalités devant l'emploi et le fait que l'employeur puisse, au moment du recrutement, « *intégrer les éléments biographiques des candidates faisant état d'une situation sociale précaire comme une source d'information sur une capacité individuelle à résister aux épreuves (...). Il semble que certaines salariées aient été repérées pour une capacité à se fondre dans une domesticité* ».

Mary Romero (2002) souligne également la difficulté de faire faire le ménage à "une semblable". Ainsi l'inégalité est au cœur de la relation¹³ non seulement car elle est nécessaire d'un point de vue économique (besoin d'un écart élevé entre le prix de l'heure de travail d'une femme de ménage et les gains horaires de ses clients) mais aussi d'un point de vue symbolique pour rendre une situation déséquilibrée acceptable. La forte présence de contrats d'insertion peut également être interprétée sur cette base : les clients ont encore plus le sentiment de venir en aide à leur femme de ménage (ce qui peut par ailleurs être parfaitement exact si on ne considère que la relation en question). Ce principe de réciprocité entre l'employeuse et sa femme de ménage est également très présent dans

¹³ Dans le cadre américain, l'analyse économétrique du nombre d'emplois dans les services domestiques souligne que le niveau d'inégalités est le premier facteur explicatif devant l'existence de minorités ethniques et bien avant des facteurs liés à d'éventuels besoins (activité féminine ou des mères par exemple), cf. Milkman et alii, (1998).

de nombreux travaux sociologiques (par exemple Bernardo, 2003) ainsi que dans certains témoignages de salariées (cf. Rafkin, 2001). Dans nos propres entretiens, il est souvent ressorti que le principal sujet de satisfaction des salariées était de « *s'occuper de belles choses* ». D'autres employeurs insistent sur le fait que les femmes de ménage devaient être conscientes de cet écart et surtout de ne pas « *manifester de jalousie* ». La valorisation du travail passe ainsi explicitement par la reconnaissance et l'acceptation de l'inégalité¹⁴.

Enfin, le rejet des activités de ménage au sens strict, c'est-à-dire sans composante relationnelle, peut être illustré par le discours tenu par et sur les aides à domicile. En effet, ces dernières se définissent justement comme n'étant pas des femmes de ménage : la circulaire du 7 avril 1982 précise ainsi que « *l'aide-ménagère n'est pas une femme de ménage. Son travail ne se limite pas aux tâches domestiques (...)* » Depuis, l'intitulé de la profession a d'ailleurs été transformé en « aide à domicile ». Cette situation est largement décrite également par Annie Dussuet (2002) : les intervenantes insistent sur la notion « d'aide » et non de tâches ménagères. De même Patrick Haddad (2003, p. 225) souligne que le ménage « *comporte quelque chose de dégradant* » et rappelle que, selon l'IRCEM (2002), les intervenantes elles-mêmes ont une image dévalorisée de leur travail quand leur activité principale est le ménage. Ce constat est également dressé, sans ambiguïté, par Laurent Cabotte (2000, p. 369) : même lorsque les tâches sont proches, le « *travail social* » de l'aide à domicile est symboliquement très différent de l'emploi de « *femme de ménage* ». Ainsi la stratégie des entreprises qui vise à accentuer la séparation entre le ménage simple et l'aide à domicile a un impact défavorable sur la reconnaissance des emplois au sein des entreprises elles-mêmes. Stratégie qui tend à s'opposer à celle de nombreuses associations n'effectuant du ménage simple que dans une optique de complément d'emploi du temps des aides à domicile qui se définissent alors par un travail social et relationnel.

Conclusion

Les emplois de ménage sont encore fréquemment liés à des relations de gré-à-gré déclarées ou non. Dans leur volonté de créer de « vrais emplois » les pouvoirs publics encouragent le secteur à se structurer et favorisent le développement des structures prestataires notamment sous la forme d'entreprises à but lucratif. Cette apparition d'entreprises « normales » est souvent vue comme un préalable nécessaire à une véritable professionnalisation du secteur. Pourtant cette dernière ne s'accompagne pas obligatoirement d'une professionnalisation des salariées elles-mêmes. L'enjeu de la professionnalisation est ainsi plus ambigu et conflictuel qu'il ne le paraît au premier abord.

La régulation marchande n'apparaît ainsi que peu efficace au regard du but de professionnalisation. Le fait que le PDSF privilégie l'objectif de création d'emplois explique en partie ce phénomène. Le flou entretenu entre les services d'aide à domicile et les services de confort sans contenu relationnel favorise certes une création importante d'emplois mais d'emplois non reconnus, peu payés et offrant des temps de travail très courts. Ce choix défavorise les acteurs qui tentent de construire des parcours de professionnalisation pour les segments du secteur exigeants le plus de compétences notamment relationnelles. La concurrence de l'emploi direct, longtemps privilégié par le mécanisme du Chèque Emploi Service, tire ainsi clairement les prix vers le bas.

En effet, dans le cadre du ménage simple, il semble que l'amélioration de la qualité de l'emploi se heurte à des obstacles difficilement contournables. L'étude des pratiques des entreprises et du discours des employeurs récemment entrés sur ce marché ne permet pas de conclure à une amélioration des conditions de rémunération et de travail par rapport à la situation des salariés dans le gré-à-gré. Ainsi Brigitte Croff est amenée à constater que, au moins à court terme, l'emploi direct

¹⁴ cf. pour un débat sur ce point Devetter, Rousseau (2005).

apparaît comme un moindre mal face à des organismes prestataires incapables d'apporter une plus-value attractive pour fidéliser les salariés (Croff, 2007, p. 5)

La présence d'associations et notamment d'associations d'insertion ouvre cependant d'autres perspectives. Les emplois n'y sont globalement pas de meilleure qualité et la professionnalisation du métier n'y est pas toujours plus recherchée, par contre ces structures créent de véritables parcours de professionnalisation des personnes notamment car elles intègrent fréquemment dans leur champ d'action des activités plus variées en liant par exemple interventions auprès de publics fragiles et services de confort. « Offrir une palette large de services » est ainsi un atout non négligeable pour distinguer les emplois domestiques des travaux domestiques (Gomel, 2004). En d'autres termes, il semble bien que le travail de ménage à domicile ne puisse pas déboucher sur de « vrais emplois » en masse mais plutôt qu'ils peuvent constituer un « sas » entre l'exclusion sociale et l'insertion sur le marché du travail. En ce sens s'ils ne sont pas professionnalisables, ils peuvent constituer un support à la professionnalisation des personnes les plus éloignées du marché du travail. La question de savoir si ces activités constituent le meilleur support pour répondre à cet objectif mérite alors d'être posée.

Bibliographie :

ACOSS (2007), Les Particuliers Employeurs : une croissance soutenue en 2005, *ACOSS STAT*, n°48, mars 2007.

ANACT (2002), *Freins à l'embauche et Conditions de travail dans l'aide à domicile*, rapport, 2002.

Anderson B. (2001), Why Madam has so many bathrobes ?, Demand for migrant workers in the EU, *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, vol. 92, page 18.

Anderson B. (2006), "A very private business : migration and domestic work", *Centre on Migration, Policy and Society, working paper n°28*, University of Oxford.

Attali J. (2007), *L'Avenir du Travail*, Fayard, 2007.

Bentoglio G. (2005), *Développer l'offre de services à la personne*, Commissariat Général au plan, 94p.

Bernardo L. (2003), « La place des sentiments dans l'aide professionnelle de gré-à-gré », in Weber F., Gojard S., Gramain A, *Charges de Famille*, La Découverte, pp. 362-388.

Cabotte L. (2000), *Économies et Politiques de l'Aide Ménagère*, Thèse de Sciences Économiques, Université de Paris X Nanterre.

Cahuc P., Debonneuil M. (2004), *Productivité et Emploi dans le tertiaire*, Rapport du Conseil d'Analyse Économique, La Documentation Française.

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

Chardon O. et Estrade M-A. (2007), *Les Métiers en 2015*, rapport du groupe prospectives et qualifications. DARES, CAS.

Chol A. (2006), Les emplois familiaux en 2004 : un secteur en forte croissance, *Premières*

Synthèses, premières informations, DARES, mai, n° 19.1.

Commissariat Général du Plan (1991), *Services de Proximité*, rapport du groupe de travail présidé par J-L. Laville.

Croff B. (2006), "Une démarche filière et territoire sur l'axe de la consolidation et de l'émergence des activités et des emplois dans le champ des services aux personnes", Étude co-financée par le C2RA /DLA, la CDC et les DDTEFP de la Région Centre

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

Demoscopie (1996), *La demande de services à la personne, Etude de marché du potentiel*, Rapport de synthèse, S.E.S.P., juin.

Devetter F.-X., Rousseau S. (2005), « L'incitation à la création d'emplois de femmes de ménage est-elle socialement juste ? », *Revue de Philosophie Economique*, n°12, 2005/2, pp. 73-95.

Devetter F.-X., Rousseau S. (2005), « Frontières et perceptions de l'emploi de femmes de ménage, Réponse à A. Wolfelsperger », *Revue de Philosophie Economique*, n°12, 2005/2, pp.109-115.

Dussuet A. (2002), Le genre des politiques de proximité, *Lien Social et Politique*, n°47, pp. 143-154.

Flipo A. (1998), « La demande de services de proximité : une mise en perspective », annexe C in *Emplois de proximité*, Cette G, Héritier P., Taddei D., Théry D., Rapports du Conseil d'Analyse Économique, La Documentation Française, 1999.

Froment B. (1998), « La professionnalisation des activités domestiques dans un contexte de précarisation du travail, le cas de l'aide à domicile », in Vanbremeersch M.-C., *De l'autre côté du social*, l'Harmattan.

Gomel (2004), « L'emploi salarié dans le travail des associations : un dilemme entre la qualité de l'emploi et la réponse aux besoins ? », Convention CEE-DIES pour le programme "Economie sociale et solidaire en région", Rapport de synthèse "Système d'emploi", janvier

Hadad P. (2003), *La Régulation des Services de Proximité*, Thèse de Sciences Économiques, Université de Paris XIII.

IRCEM (2002), *Étude descriptive des Employés de Maison*, Groupe Ircem, [http://www.ircem.fr/www/fr/home_page/le_groupe_ircem__emplois_de_la_famille/les_services_a_la_famille_et_a_la_personne/etudes_et_statistiques/les_adherents_du_groupe_ircem/emploi_familial_hors_garde_denfants/profil.aspx]

Labruyere C. (1996), « Professionnaliser les emplois familiaux, un objectif affirmé, mais un processus encore à construire », *Bref*, CEREQ, n°125.

Milkman et alii, (1998), "The Macrosociology of Paid Domestic Labor", *Work and Occupations*, vol. 25, n°4, November, pp.483-510.

Observatoire Caisse d'Epargne (2006), *Services à la Personne : modes de vie, modes d'emploi*.

Rafkin L. (2001), *Des Moutons sous votre lit : mémoires édifiantes d'une femme de ménage*, J'ai Lu, Paris.

Romero M. (2002,) *Maid in the USA*, Routledge.

Sebeil C. (1998), « Le développement des services de proximité », in Cette G. et alii. (1998), *Emplois de proximité*, Rapport du conseil d'analyse économique n°12.

SYDO (2005), *Evolution des associations de services aux personnes du réseau SYDO entre 2000 et 2003*, Observatoire SYDO des métiers de l'aide à domicile, octobre.

Vasselin K. (2001), « Femme de ménage : le passage d'une condition à un métier est-il possible ? », in *Division du travail et du social*, Alaluf M., Rolle P., Schoetter P. (éd.), Octares Éditions, coll. Colloques.

Vasselin K. (2002), « Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité », in *La révolution des métiers*, F. Piotet (éd.), Presses Universitaires de France, coll. Le lien social.

Wittorski R. (2005), *La professionnalisation en actes et en questions*, L'Harmattan, 271 p., Paris.