



HAL
open science

De la ” proximité ” aux ” services aux personnes ” : le ” privé ” comme facteur d’inégalité entre les hommes et les femmes

Annie Dussuet

► **To cite this version:**

Annie Dussuet. De la ” proximité ” aux ” services aux personnes ” : le ” privé ” comme facteur d’inégalité entre les hommes et les femmes. Économies et sociétés. Série AB, Économie du travail, 2009, 30, pp.123-144. <halshs-00798881>

HAL Id: halshs-00798881

<https://shs.hal.science/halshs-00798881v1>

Submitted on 11 Mar 2013

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

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



HAL Authorization

De la « proximité » aux « services aux personnes » : le « privé » comme facteur d'inégalité entre les hommes et les femmes

Annie DUSSUET

Résumé :

Le développement récent de travaux salariés marqués par la notion de proximité, tels les « services à la personne » promus par le plan Borloo, s'adresse essentiellement aux femmes, en s'appuyant implicitement sur leurs supposées qualités spécifiques. Cette référence sexuée masque des conditions d'emploi précaires et recrée, dans le travail salarié même, une inégalité de genre, en obligeant les femmes à adopter des postures qui les infériorisent par rapport aux hommes. L'importance actuelle et à venir de ces emplois impose de s'interroger sur la construction d'un espace public de travail dans des relations de proximité.

“Private” as gender inequality

Abstract:

The recent development of jobs marked by the notion of proximity, such as “personal services” promoted by the plan Borloo, is mainly aimed at women, by leaning implicitly on their supposed specific qualities. This gendered reference conceals precarious conditions of jobs and recreates, in wage labour, gender inequality, forcing women to adopt positions which lower them compared to men. The actual and future importance of these jobs requires wondering about the building of a public working space in close relationships.

« Le personnel est politique ! » : lorsque, dans l'effervescence du mouvement féministe des années 1970, ce slogan était lancé, il invitait à regarder même les affaires les plus intimes dans leurs dimensions publiques, considérant que la citoyenneté ne s'arrêtait pas à la porte du logement privé. Mais toutes les conséquences de cette position n'ont sans doute pas été tirées et la partition progressivement affirmée¹ depuis le XVIII^e siècle entre un espace public défini par l'action politique, dans lequel des citoyens, individus désincarnés, agissent en vue de l'intérêt général et un espace

¹ Geneviève Fraisse fait remonter cette dissociation à J.J. Rousseau : FRAISSE G. (2001), *Les deux gouvernements : la famille et la Cité*, Paris, Gallimard.

privé, où ces mêmes individus retrouvent toutes leurs dimensions de personnes humaines, qu'il s'agisse d'âge, de sexe, ou de couleur de peau, dans une intimité censée leur permettre d'exprimer leur moi authentique (Sennett, 1979), est toujours opérante.

Dans ces conditions, la question de l'égalité, sans préjuger de sa réalisation, semble toujours réservée à ceux qui ont accès à l'espace public. Si, dans ce dernier, les valeurs attachées aux Droits de l'Homme sont devenues des références obligées, dans l'espace privé à l'inverse, elles perdent de leur importance car c'est la « personnalité » de chacun, de chacune, et le lien entre ces personnes singulières qui passent au premier plan. Dans le privé n'existent que des « personnes », l'accent est mis sur leur « proximité », sur ce qui les rapproche, sur la qualité de leurs liens. Le silence est fait au contraire sur ce qui pourrait les amener à se confronter, à se comparer. La problématique de l'égalité, qui suppose cette comparaison, est ainsi mise entre parenthèses.

Reléguées dans cet espace privé sous le prétexte de leur « nature », les femmes ont donc longtemps été exclues de la question de l'égalité. Ainsi pendant tout le XIX^e siècle et jusqu'au milieu du XX^e en France, le Code civil a défini pour la famille des règles de fonctionnement en opposition à celles que la démocratie installait progressivement dans l'espace public du politique : femmes et enfants y devaient obéissance à celui qui était chargé par le droit de leur protection, l'époux et père de famille. Pas d'égalité des sexes, mais une complémentarité appuyée sur leur « différence de nature ». L'assignation des femmes à cette intériorité familiale a donc constitué une source importante d'inégalités entre les hommes et les femmes, en justifiant leur exclusion du corps électoral (qui ne pouvait être constitué que d'individus libres de leur suffrage), mais aussi en légitimant dans le domaine économique la discrimination salariale à leur égard (n'étaient-elles pas censées obtenir de quoi vivre, au sein de l'espace privé, du fait de leur lien à leur conjoint et protecteur ?).

Cette analyse du rapport entre confinement domestique et inégalité entre les sexes devrait logiquement aujourd'hui déboucher sur des pronostics optimistes : la montée de l'activité professionnelle des femmes depuis la fin des années 1960 dans les sociétés occidentales, leur progression, lente mais indéniable, sur la scène politique pourraient être regardées comme des indicateurs de conquête de l'égalité. Accédant désormais en nombre aussi important que les hommes à la sphère publique, les femmes devraient être délivrées des processus discriminatoires à leur égard, liés à leur inscription dans la sphère privée.

Pourtant, il faut relativiser cet optimisme : malgré leur entrée massive dans la sphère publique, les femmes subissent encore aujourd'hui une assignation domestique et celle-ci est toujours fondatrice d'inégalités de genre. L'absence constatée² d'un réel partage des tâches domestiques a des conséquences manifestes en termes d'inégalité professionnelle. C'est bien parce que les femmes sont vues comme celles à qui incombent les charges familiales que l'on recherche pour elles, et pour elles seules, des « solutions » pour « concilier tâches familiales et professionnelles » : temps partiel, congé parental, etc., toutes solutions qui se traduisent par une moindre légitimité des femmes dans l'emploi et qui ont les effets que l'on sait sur leur promotion, leur positionnement hiérarchique et leur rémunération.

Je ne m'attarderai pas ici sur ces conséquences dommageables en termes d'égalité de la division sexuelle du travail domestique qui ont été amplement soulignées par de nombreuses recherches. Mon propos sera plutôt d'analyser les risques d'une autre facette de l'assimilation des femmes au monde domestique, à travers la prolifération de la terminologie de la « proximité ». Les références à cette notion se sont multipliées ces dernières années, tout particulièrement dans l'emploi salarié, le plan Borloo de développement des services à la personne étant l'exemple le plus récent de cette tendance. Cette orientation pourrait paraître favorable à l'accès des femmes à l'espace public

² Voir les enquêtes sur les emplois du temps de l'INSEE et du MATISSE : BROUSSE C. (1999), « La répartition du travail domestique entre conjoints reste très largement spécialisée et inégale », in *France, portrait social*, Paris, INSEE, p. 135-151 ; BARRÈRE-MAURISSON M.-A., RIVIER S. et MINNI C. (2001), « Le partage des temps pour les hommes et les femmes », *Premières informations et premières synthèses*, n° 11.1.

puisque, par exemple, les emplois créés dans les emplois de « service à la personne » sont occupés quasi exclusivement, à 99 %, par des femmes. Mais la question est de savoir si les femmes ont quelque chose à gagner à cette modalisation particulière des activités qu'elles effectuent dans un espace public où elles ont eu tant de mal à imposer leur présence. Le mode de la « proximité » leur permet-il d'accéder à l'égalité, en particulier sur le plan professionnel, ou bien au contraire représente-t-il un obstacle ?

C'est à partir de diverses enquêtes de terrain menées depuis une dizaine d'années en France dans les services à domicile que je tenterai de répondre à ces questions. Après avoir montré le lien entre l'engouement pour la notion de proximité et le développement de ce secteur, je m'intéresserai aux caractéristiques des emplois qui y ont été créés au cours des vingt dernières années. On verra ainsi que la proximité joue souvent le rôle d'un masque pour la précarité, engendrant une forme d'inégalité professionnelle de fait entre les femmes concernées et les hommes, généralement absents de tels emplois. On verra ensuite que, dans l'exercice même de l'activité de travail, ce mode de la proximité impose aux femmes un engagement de leur subjectivité qui, non reconnu et non rémunéré, constitue une surexploitation spécifique ; c'est ainsi, grâce à la reconstitution d'une différence de nature au sein même de l'espace public, qu'une inégalité de principe entre les hommes et les femmes au travail est recrée. Toutefois pour terminer, je soulignerai que, contrairement à ce qui est couramment affirmé, la « proximité » n'est pas une donnée attachée à une nature de service délivré dans l'espace privé, qu'elle n'est qu'une construction sociale élaborée à travers une définition du service reposant sur l'évidence du système du genre, ce qui ouvre évidemment la porte à des constructions alternatives.

I- De la « proximité » aux « services à la personne », une référence sexuée

Depuis une vingtaine d'années, la notion de « proximité » connaît un grand succès, tant en France que plus généralement en Europe. D'une part, elle est abondamment employée dans des expressions telles que « commerces de proximité », « services de proximité », « emplois de proximité », « police, ou justice de proximité », qui se trouvent au cœur de diverses politiques publiques ; d'autre part, les pratiques ou institutions ainsi qualifiées sont généralement valorisées dans des discours marquant la nécessité, dans les sociétés contemporaines, de consolider un lien social fragilisé par l'individualisme.

L'encouragement au développement d'« emplois de proximité » constitue ainsi une constante des politiques publiques depuis les années 1980. Mais, il faut remarquer que, sans que cela ne soit jamais explicité, cette référence est généralement associée au féminin et s'accompagne d'une apologie de modalités d'action caractéristiques de l'espace privé.

Des emplois « de proximité » au service du lien social

Les « emplois de proximité » ou de « services à la personne » focalisent l'intérêt des politiques depuis la deuxième moitié des années 1980. À l'origine c'est donc bien l'aggravation de la crise de l'emploi et la recherche de moyens de créer de nouveaux emplois qui ont motivé cette attention. Pourtant, de façon systématique, ce sont les besoins des destinataires des services qui ont été soulignés pour justifier le soutien à leur développement. Cela a permis d'obtenir un consensus sur les mesures prises pour encourager la croissance d'activités présentées comme répondant à des besoins et des valeurs fondamentaux, en termes de lien social.

C'est d'abord une politique de développement d'emplois dits « familiaux » par les dégrèvements fiscaux et les exonérations de charges sociales qui a été mise en œuvre. Elle était destinée à solvabiliser une demande que l'on pressentait importante pour des services qui suppléeraient le travail domestique féminin. Puis, dans les années 1990, avec l'accentuation de la crise de l'emploi,

l'accent est mis sur le gisement que représentent les « services de proximité » (Bailly, 1996 ; Cette, Debonneuil, Lahidji, Conseil d'analyse économique, 1998). Ceux-ci sont définis à partir de trois critères : leurs destinataires, les ménages, leur objectif, répondre à des besoins sociaux pour lesquels le marché est déficient, la demande étant insolvable, et surtout les modalités originales selon lesquelles ils sont rendus puisque s'y mêlent des formes marchandes, non marchandes et non monétaires (Asseraf, Laville, 1991). Enfin, dans les années 2000, c'est l'expression « services aux personnes » ou « à la personne » qui s'impose avec, en particulier en 2005 le plan Borloo de développement des services à la personne (Bentoglio, 2005 ; Verollet, 2007) et la création d'une « Agence nationale des services à la personne ». Malgré les variations de la terminologie, il s'agit bien toujours du même ensemble ainsi que le montre l'examen de la liste des services considérés. Une autre constante est la référence au privé, permanente depuis vingt ans, au delà des changements de dénomination, toutes les expressions utilisées, « familial », « proximité », « personne » renvoyant au même champ lexical du « privé ».

Présentés comme providentiels, ces emplois semblent réunir tous les avantages : ils permettraient d'insérer des chômeurs dans l'emploi, mais ils assureraient aussi la préservation ou la restauration du lien social. Le vieillissement de la population, les changements dans la composition des unités familiales, la montée de l'activité féminine salariée auraient fait apparaître de « nouveaux besoins », nécessitant de « nouveaux services »... « de proximité » pour améliorer la vie quotidienne : aider les personnes âgées, garder les jeunes enfants, entretenir les logements, assurer les approvisionnements, etc. C'est à partir du constat d'un manque, de l'existence de « besoins » non satisfaits par le marché que la notion d'« emploi de proximité » a émergé. La modernisation des modes de vie aurait entraîné, avec l'individualisation des pratiques, des ruptures dans les liens sociaux noués entre proches, provoquant la nécessité de recourir à des services extérieurs à la sphère privée.

Toutefois, pour répondre à cette demande potentielle, les institutions propres à l'espace public apparaissaient inadéquates : la solvabilité de la demande n'étant pas assurée (Flipo, Hourriez, 1995), le marché ne pouvait jouer son rôle de coordination, tandis que la crise de financement de l'Etat-Providence rendait peu probable la construction d'une offre de services publics dans ce domaine. L'idée d'« emplois de proximité » permettait de combler ce vide, la notion de « proximité » offrant l'avantage d'importer dans l'espace public marchand des modalités de fonctionnement plus informelles, qui semblaient pouvoir faciliter la création d'emplois.

Une proximité féminine

On peut dans une certaine mesure souscrire à cette analyse en considérant que l'entrée massive des femmes dans l'espace public via le monde du travail salarié a modifié le partage entre espace public et espace privé car celles-ci ont alors dû délaissier une partie des multiples tâches qu'elles réalisaient auparavant à destination de leurs proches sous la forme du travail domestique gratuit, révélant « publiquement » des « besoins », non pas nouveaux, mais désormais mal satisfaits.

Il faut souligner ici comment la « proximité » se décline au féminin. Les commerces de proximité sont souvent tenus par des commerçantes. Il suffit d'accoler le mot « proximité » à la justice et à la police, pour qu'on envisage enfin que les juges soient des femmes et les policiers des policières. Quant aux « emplois de proximité », la liste des services qu'ils permettent de délivrer, essentiellement garde d'enfants, ménage, entretien du linge, accompagnement de personnes âgées ou handicapées, semble à elle seule justifier qu'ils soient occupés quasi exclusivement par des femmes. De fait, ces emplois de service constituent une externalisation de fonctions habituellement remplies par les femmes sous la forme de « travail domestique », effectué gratuitement, à destination des membres de leur propre famille.

Toutefois, cette externalisation s'accompagne d'un transfert dans l'espace public du travail salarié des logiques d'action propres à l'espace privé. La référence à la « proximité » souligne la dimension « proche des usagers » des services délivrés, marquant ainsi la facilité d'accès, le caractère

sympathique et bienveillant de ces commerces, services, emplois, y compris quand il s'agit de police ou de justice. Dans la société contemporaine où l'individualisme règne mais où, dans le même temps, les institutions sont soupçonnées d'écraser les singularités, la « proximité » permettrait de restaurer le lien social, de reconstituer des solidarités tout en permettant à des relations interpersonnelles authentiques de s'exprimer : la boulangère du coin de la rue s'inquiéterait « naturellement » de ne pas voir telle personne âgée venir chercher son pain comme chaque jour, le policier issu du quartier ferait jouer une autorité quasi paternelle à l'égard de ce délinquant qu'il a connu enfant, etc.

La notion de proximité n'est donc pas neutre. Elle marque la transposition dans l'espace public d'activités, de manières de faire et de valeurs qui caractérisent habituellement l'espace privé : cela explique sans doute l'attrance réciproque entre ce terme et le féminin.

La répétition de la thématique de la proximité dans les discours a ainsi soutenu depuis vingt ans l'émergence d'un véritable « secteur » d'emplois quasi exclusivement féminins dont la dénomination a changé, des « emplois familiaux » aux « services aux personnes », mais dont la référence reste attachée au « privé ».

II- La « proximité » comme masque de la précarité

Malgré la diversité des services réalisés, de la garde d'enfants aux tâches ménagères en passant par le soutien aux personnes âgées dépendantes, un point commun de ces emplois est leur caractère atypique et leur précarité.

Des contrats en gré à gré tendant à l'informalité

Beaucoup de ces emplois donnent en effet lieu à des contrats en gré à gré, c'est-à-dire que les employeurs sont des particuliers et non des organisations. Cette forme de contrat a été fortement soutenue par les politiques publiques. Ainsi par exemple, l'exonération de charges patronales décidée en 1987 pour les employeurs de plus de 70 ans a-t-elle encouragé ces utilisateurs âgés à passer de la position d'utilisateur de services délivrés par la salariée d'une association prestataire à la position d'employeur direct de cette salariée, pour de simples raisons de prix. Devant la baisse de demande que cela représentait pour elles, nombre d'associations ont accentué ce mouvement en créant en leur sein un service « mandataire » proposant à ces employeurs, peu au fait des procédures, de réaliser en leur nom les démarches administratives. Ce glissement vers l'emploi en gré à gré a encore été amplifié par la création en 1993 du chèque emploi service qui permettait aux particuliers d'éviter les formalités de déclaration d'emploi par la simple remise d'un chèque avec volet social. C'est cette même formule que reprend aujourd'hui le plan Borloo avec le CESU (chèque emploi service universel).

Ces diverses mesures ont été présentées comme le moyen d'obtenir facilement des services « de proximité », en devenant employeur légalement, mais sans formaliser clairement une relation d'employeur à salariée. Cette euphémisation de la relation salariale rend plus incertaine l'application des règles du droit du travail qui restent pourtant théoriquement valides : si l'on peut sans déclaration préalable et sans formalités administratives, employer sa voisine pour faire quelques heures de ménage ou de garde d'enfants, que se passe-t-il ensuite quand on n'a plus besoin d'elle ? Comment met-on fin à ce contrat qui ne dit pas son nom ? Faut-il licencier ? Et quelles sont alors les procédures à observer ? Loin d'apporter des réponses claires à ces questions, la proximité signifie ici une suspension, une relativisation des règles communes de l'espace public. Elle renforce le caractère flou du contrat de gré à gré, en renversant le mouvement perceptible depuis le début du xx^e siècle d'assimilation de la relation entre particulier employeur et salariée avec une relation

salariale classique, à travers la signature de conventions collectives (Martin-Huan, 1997). C'est bien ici une sorte de retour à l'emploi informel qui peut être observée.

Le rapprochement entre l'employeur et la salariée opéré par l'informalité implique la perte de la qualité qui leur est pourtant reconnue dans l'espace public d'individus distincts recherchant de façon indépendante leur intérêt propre sur un marché indifférent à leurs problèmes personnels. De ce fait, tous les « arrangements » deviennent possibles, commandés seulement par l'urgence des « besoins » des employeurs-utilisateurs : dépassements horaires, travail du week-end, interruption du contrat pour causes diverses... Les discours de justification des acteurs sur ce thème tendent à présenter ces accommodements comme réversibles et symétriques : ce seraient tantôt les employeurs, tantôt les salariées qui en tireraient bénéfice. Il n'est évidemment pas possible de mesurer qui perd et qui gagne réellement à ce jeu étant donné justement son caractère informel, mais on peut à tout le moins insister sur les conséquences en termes de précarisation de l'emploi dont il est porteur pour les salariées. L'incertitude sur les formes prises par l'emploi (et donc la hauteur de sa rémunération) implique en effet l'impossibilité de garantir l'avenir, même proche, grâce à cet emploi, garantie qui constitue pourtant, selon Robert Castel, le fondement de la société salariale (Castel, 1995 ; 2003).

En outre, la prégnance de cette forme de relation salariale en gré à gré tend à dépasser les cas où l'utilisateur est légalement employeur : c'est plus globalement, la conception même du service qui en est affectée. Dans ces services définis par la proximité, la mise en avant des besoins des utilisateurs impulse, même dans les cas où une organisation est l'employeur, une certaine variabilité des contrats.

Des temps très partiels

Car l'essence de la proximité réside dans l'attention portée aux besoins du proche. Être proche, c'est en particulier être là quand il le faut, immédiatement, inconditionnellement. Pour la mère de famille dans l'espace privé, cela revient à adopter la posture de « disponibilité permanente » décrite par Chabaud, Fougeyrollas et Sonthonnax (Chabaud-Rychter *et al.*, 1985), une présence inassimilable à des gestes précis mais qui doit permettre de parer à toute éventualité. Dans les milieux bourgeois du XIX^e au début du XX^e siècle, les « domestiques » puis les « bonnes », logées dans l'espace privé de leurs patrons, « à proximité » donc, se tenaient prêtes à répondre au coup de sonnette. Aujourd'hui, la salariée « de proximité », devrait pouvoir intervenir quand l'utilisateur du service en éprouve le besoin.

Cette conception du service de proximité se traduit par des horaires de travail strictement calés sur les rythmes biographiques des personnes aidées. Pour les personnes âgées ou handicapées, l'aide est surtout demandée le matin au lever, au moment des repas et le soir au coucher ; pour la garde d'enfants, c'est avant et après l'école, dans un temps intermédiaire avec les horaires de travail des parents ; pour le ménage au contraire, c'est l'absence des membres de la famille utilisatrice qui définit les plages d'intervention admissibles. La rigidité de ces répartitions horaires débouche sur le fractionnement des temps de travail et sur la quasi-impossibilité pour les salariées de particuliers d'exercer à plein temps, même en multipliant les employeurs. Pour les salariées des organisations également, établir des plannings à temps complet reste une gageure et suppose d'accepter des journées de grande amplitude horaire.

Mais la rigidité des horaires d'intervention demandés se traduit aussi, paradoxalement, par une flexibilité de l'emploi des salariées, toujours censées s'ajuster aux variations dans les besoins ressentis par leurs employeurs-utilisateurs. Les aléas de l'existence de ces derniers se répercutent directement sur l'organisation du travail des salariées. Par exemple, à telle salariée qui devait aller chercher des enfants à l'école (et être juste à l'heure, car les plus petits pourraient s'inquiéter de ne pas voir arriver leur « nounou » à temps), les parents retardés à la sortie de leur propre travail, vont demander inopinément de prolonger le temps de garde des enfants. Comme la rigidité des horaires, cette flexibilité est un obstacle à l'emploi à temps plein, les salariées devant toujours conserver une

certaine réserve de temps disponible pour répondre à une demande imprévue. Les responsables des organisations employeuses justifient ainsi leur réticence à proposer des contrats à temps plein, tant ils pensent indispensable à la qualité du service offert de pouvoir répondre en urgence à toute variation de la demande.

Quelle qu'en soit la forme concrète, c'est bien la mise à disposition d'autrui induite par la « proximité » qui entraîne une structuration de ces emplois à temps partiel, et même à temps très partiel puisque beaucoup de salariées des services « de proximité » travaillent moins d'un mi-temps : en 2002, 30 % des salariées intervenant à domicile travaillaient moins de 15h par semaine (Dussuet, 2005).

Une qualification impossible

Enfin, la « proximité » souligne aussi la simplicité des gestes effectués par les salariées. Si comme on l'a remarqué, ces services ne consistent « que » dans le remplacement des tâches effectuées par les femmes du foyer, épouses, mères, sœurs ou filles qui pourraient (et même qui devraient) effectuer ces mêmes gestes, si donc, toute les femmes sont *a priori* capables de les accomplir, nulle formation n'est nécessaire. Ces tâches ne sont donc pas « qualifiées ». Les organisations du secteur ont pourtant signé en 2002 un accord établissant une grille de classification, avec des rémunérations progressant en fonction du diplôme. Mais les utilisateurs, tout particulièrement ceux qui sont employeurs directs, considèrent souvent que ni la formation, ni le diplôme ne sont indispensables et que, dans ce domaine, mieux vaut trouver la « bonne personne » pour établir avec elle des liens garantissant la qualité du service que se fier à la certification professionnelle (Clergeau, Dussuet, 2005). Ainsi, cette conception du service, comme ancré dans la « proximité », freine la professionnalisation.

L'avantage, d'emblée perçu par les politiques, de cette caractéristique des services de proximité pourrait être de favoriser l'insertion dans l'emploi de chômeuses démunies de diplômes. Parce que femmes, celles-ci seraient aptes à effectuer sans formation des tâches qu'elles effectuent déjà dans leur propre foyer. Mais il faut souligner le caractère illusoire de cette « proximité » qui occulte l'importance des normes encadrant les diverses tâches à réaliser (Dussuet, 1997). L'écart culturel qui sépare souvent les milieux des potentielles salariées de ceux des utilisateurs peut être la source de divergences importantes quant à la définition de ce qui est à faire, voire générer des conflits. La plupart des responsables d'organisation apparaissent à cet égard très conscients du leurre que constitue la proximité et insistent sur la nécessité de former les intervenantes à domicile à distinguer les tâches qu'elles effectuent pour les personnes qu'elles aident de celles qu'elles réalisent dans leur propre foyer. Mais le point de vue des utilisateurs ne semble guère avoir été modifié jusqu'ici par cette réflexion.

La proximité apparaît donc constituer un véritable obstacle à la professionnalisation. Dans ces conditions, on peut s'interroger sur l'intérêt pour les femmes à s'insérer dans le monde du travail par le biais de ces emplois. Car, combinée avec la faiblesse des temps travaillés, l'absence de qualification reconnue entraîne aussi des rémunérations extrêmement basses : en 2002, selon l'enquête emploi, le salaire net médian mensuel des salariées des services à domicile était de 457 euros, soit à peine le RMI. Ce niveau de salaire ne permet pas aux femmes concernées d'accéder à l'autonomie économique et suppose donc qu'elles aient accès à d'autres sources de revenus. Quand elles vivent en couple, il leur faut compter sur les ressources de leur compagnon ; sinon, c'est souvent en tant que mère, qu'elles perçoivent, grâce à leurs enfants, des allocations qui les désignent socialement comme des assistées, malgré leur activité professionnelle. Dans tous les cas, les caractéristiques de ces emplois de proximité les amènent à occuper une position sociale définie par leur sexe.

Ainsi les « services de proximité », parce qu'ils sont entièrement définis à partir de la demande des utilisateurs, structurent des emplois précaires. Mais ils sont aussi, et doublement, construits sur le

genre. D'une part, cette précarité des emplois, à travers la faiblesse des revenus qu'ils procurent et les incertitudes auxquelles ils sont soumis, ne peut être acceptée que par des salariées femmes à la légitimité mal établie sur le marché du travail mais qui, par contre, peuvent trouver ailleurs, dans l'espace privé, des modes alternatifs d'intégration sociale. D'autre part, la précarité dérive de l'introduction, au sein même du rapport salarial, de logiques d'action caractéristiques de l'espace privé, mais dont la mise en œuvre dans l'espace public marchand ne choque pourtant pas parce qu'elles s'appliquent à des femmes.

La désignation par la « proximité », en soulignant le caractère positif pour leurs utilisateurs de ces services, a pour résultat d'occulter la précarité des emplois créés et de permettre l'établissement d'un consensus à leur endroit. Pourtant, étant donné leur « mauvaise qualité », que les emplois de proximité soient de façon structurelle des « emplois de femmes » constitue une première source d'inégalité professionnelle, de fait, entre les hommes et les femmes.

III - Proximité et surexploitation : une inégalité ancrée dans le genre

Mais au-delà de cette mauvaise qualité des emplois, l'irruption du privé à travers la proximité se traduit, au cœur de l'activité de travail, par la mise au premier plan des « personnes » qu'il s'agisse des destinataires du service ou des salariées elles-mêmes. Tant dans les discours politiques que dans ceux des acteurs du secteur, les références économiques sont gommées, le vocabulaire marchand fait place à une terminologie humaniste : on parle peu de clients, plutôt de personnes aidées ; on insiste sur les qualités personnelles dont doivent faire preuve les intervenantes à domicile.

Tous ces discours ne sont pas sans effet : en soulignant la mission « d'aide » des salariées, ils engagent celles-ci à adopter une posture identique à celle qu'elles ont dans leur propre foyer, quand elles rendent service à leurs proches, gratuitement. Ils introduisent donc une incertitude sur les cadres de l'action (Goffman, 1991), soulignant l'ambiguïté de celle-ci.

Produire ou « rendre » service ?

Les situations sont pourtant fort différentes, puisque dans l'espace privé du foyer, le jeu des intérêts est censément suspendu pour tous, hommes et femmes. La logique du don, selon laquelle l'essentiel est le lien et non ce qui est échangé, est présumée gouverner les actions. Dans l'espace privé, on ne doit pas se livrer à des calculs pour évaluer ce que l'on donne, sauf à risquer la rupture du lien. Cela signifie en particulier que lorsque les femmes effectuent dans ce cadre des tâches domestiques, elles ne « comptent pas », dévalorisant³ du même coup ces tâches en les rendant invisibles. À l'inverse, la relation salariale suppose le calcul, et tout particulièrement le calcul du temps passé, fondement de la rémunération versée.

Mais la proximité, à travers la référence au lien à entretenir avec une « personne » que l'on doit globalement « aider », plutôt que de « produire » pour elle un service, introduit la confusion. Où s'arrête et où commence le travail effectué : quand on tient compagnie à une personne âgée en bavardant avec elle, est-ce du travail ? Est-on légitime alors à compter son temps ? Les salariées dont la mission consiste à permettre le maintien à domicile de personnes âgées ou handicapées, qualifiées de « dépendantes » sont sans cesse confrontées à de telles interrogations. Car cet état de dépendance est en lui-même constitutif pour l'entourage d'une « obligation de donner » (Mauss, 1950) à laquelle elles ne peuvent guère se soustraire. De fait, certaines d'entre elles par exemple rendent régulièrement visite aux personnes qu'elles aident en dehors de leurs heures de travail, emportent de menus travaux de couture à faire chez elles ou bien encore ajoutent à leur propre listes de courses quelques achats destinés à ces personnes, comme elles le feraient pour les membres de leur propre famille ; d'autres laissent leur numéro de téléphone « au cas où il arriverait quelque

³ au sens littéral de « en faisant perdre sa valeur ».

chose », fournissant ainsi, à titre gratuit, un service de veille dont la mise en place dans un cadre formel et marchand se révèle par ailleurs fort coûteuse.

La proximité alors établie avec les bénéficiaires de leurs services brouille les frontières entre l'espace privé domestique et l'espace public du travail salarié. Elle conduit à la minimisation du travail effectué ainsi que des rapports marchands qui l'encadrent. De ce fait, les salariées hésitent à identifier comme « travail » certaines tâches consistant à entretenir le lien et se culpabilisent même parfois de recevoir une rémunération pour ce qui leur apparaît comme un simple « service rendu ». Dans les entretiens effectués, loin de se plaindre de ce travail additionnel, les salariées affichent en général au contraire leur satisfaction quant à la qualité des relations qu'il permet : elles disent qu'elles font ainsi un peu « partie de la famille ». Mais cette proximité établie est aussi une contrainte puisqu'elle les oblige à des tâches supplémentaires en même temps qu'au déni du travail effectué.

On pourrait donc ici parler d'un « surtravail » réalisé par ces femmes gratuitement, du fait de leur proximité avec les personnes aidées. Tout cela pèse évidemment sur leurs salaires, d'une part parce que les durées de travail sont sous-évaluées, mais aussi, et peut-être plus fondamentalement parce que le doute est semé sur la qualité de « travail » à accorder à des tâches effectuées dans une visée relationnelle.

Aimer ou travailler ?

Car, on l'a dit, la proximité implique attention aux autres et si tous les services supposent un minimum d'interactions entre utilisateur et prestataire du service (Gadrey, 1992), la notion de « service de proximité » inclut à un degré encore supérieur l'importance de ces relations. L'appellation de « service aux personnes » qui lui est de plus en plus souvent substituée⁴ marque bien que la qualité d'un tel service se mesure au degré d'adéquation aux besoins d'autrui dont il est porteur. Ainsi la qualité des relations établies par les salariées avec les personnes qu'elles doivent aider apparaît-elle tout à fait primordiale.

La plupart ont conscience que leur rôle ne se borne pas à un entretien matériel de l'environnement domestique des bénéficiaires de leurs services et elles remarquent comment ces derniers expriment aussi une demande de relations à travers des échanges de civilités telles que offrir un café, s'enquérir des nouvelles de la famille, etc. Mais, n'étant le plus souvent pas outillées intellectuellement⁵ pour analyser cette demande et la manière dont elles-mêmes y répondent effectivement, elles hésitent pourtant à inclure dans la définition de leur propre travail les moments passés à de tels échanges. Elles tendent à les considérer comme des pauses, qui leur permettent d'échapper un moment à la pénibilité physique du « vrai » travail.

Elles font pourtant preuve de savoir-faire très élaborés dans ce domaine et beaucoup expliquent comment elles se sont construit, en tâtonnant, des règles de comportement au fil de leur expérience, comment elles ont appris à maîtriser leurs propres sentiments de manière à orienter ceux de leurs interlocuteurs. Ainsi que l'a montré Arlie Hochschild, cette « gestion des émotions » (Hochschild, 2002) constitue un véritable travail, dont la réalisation est indispensable à l'apport d'un réel soutien aux personnes aidées. Mais ces savoir-faire profanes acquis dans un cadre informel ne sont pas appréciés comme des éléments de qualification professionnelle. Ils sont ramenés à des caractéristiques de la personnalité de ces femmes, comme si les sentiments qu'elles sont censées éprouver à l'égard des personnes aidées les entraînaient inmanquablement et naturellement à

⁴ même, et cela est notable, quand la transformation concrète opérée par le service ne porte pas sur les personnes, mais sur les biens qui les environnent ; par exemple, quand une aide à domicile fait du ménage dans le logement d'une personne âgée, on parle malgré tout de « service à la personne ».

⁵ Il faut signaler pourtant que certaines aides à domicile, parmi les plus scolarisées, décodent parfaitement ces situations d'interaction en interprétant les enjeux en termes de maintien de la santé physique et mentale de ces moments de parole. Les formations suivies, diplômantes ou non, représentent aussi souvent des moments d'apprentissage de ce positionnement distancié, en rupture avec la proximité.

trouver les bons gestes, les bonnes paroles au bon moment. Car, sur ce point, le consensus règne : ces femmes doivent forcément aimer les personnes qu'elles aident. Et si leurs gestes sont effectués par amour, alors ils ne peuvent constituer du travail, ils ne peuvent être évalués comme qualifications et n'apparaissent pas justifiables d'une rémunération. Pire, la revendication même d'une reconnaissance de ces savoir-faire comme « professionnels » serait perçue comme une preuve de l'inauthenticité des sentiments manifestés, voire de duplicité.

Il s'agit là d'une autre facette de la négation du travail réalisé par les femmes dans la proximité : comme la plupart des autres tâches domestiques, ce travail sur les émotions n'est visible que lorsqu'il n'est pas ou mal effectué. Les gestes doivent être perçus comme « spontanés » pour être efficaces et les salariées s'attachent à masquer le labeur qu'ils requièrent : les savoir-faire doivent rester « discrets » (Molinier, 2006, p. 145). La plupart du temps donc, ce travail est imperceptible parce qu'il est confondu avec l'expression des sentiments que les salariées éprouveraient à l'égard des personnes aidées.

Ce n'est donc pas seulement le décompte du temps passé qui est faussé par la proximité, celle-ci conduit aussi à rendre imperceptibles des tâches pourtant effectives, mais qui sont interprétées comme la simple manifestation de l'amour éprouvé. On voit ainsi comment la proximité implique une forme de surexploitation des femmes en ce que celles-ci sont conduites dans cette modalité de services à effectuer des tâches non reconnues et non rémunérées, parce qu'elles engagent alors non de simples gestes objectivables mais bien la totalité de leur personne dans l'activité de travail, sans qu'il soit possible de distinguer entre ce qu'elles font et ce qu'elles sont.

Une différence irréductible

Cette conception du service implique surtout, dans le même temps, la construction d'une spécificité du rapport des femmes au travail : contrairement aux hommes, elles seraient, dans cette activité même, naturellement plus « proches », plus soucieuses d'autrui, plus désintéressées. Quel que soit alors le cadre, salarié ou pas, de leur activité, elles y engageraient les mêmes logiques prégnantes dans le cadre domestique.

Même si elle est socialement construite, cette différence entre les sexes dans le rapport au travail remet en cause la pertinence de la notion même d'égalité. Car constater l'égalité (ou l'inégalité) au plan professionnel suppose une objectivation des travaux qui permette la comparaison⁶ des tâches effectuées respectivement par les hommes et par les femmes. En s'engageant tout entières dans leur tâche, en mêlant inextricablement les gestes matériels et les sentiments, les salariées intervenant à domicile délivrent certes un service de qualité, elles tissent un lien social indispensable, reconstituant la proximité, mais en singularisant ce service, en rendant leur travail incomparable, irremplaçable, elles interdisent de lui appliquer une problématique d'égalité. Le travail effectué par ces femmes « vaut » paradoxalement moins alors même que l'engagement de leur subjectivité produit des effets appréciés par les utilisateurs du service.

Cette différence irréductible construit entre les hommes et les femmes une inégalité au niveau même des principes : un « travail de femme », auquel se mêle inextricablement l'amour, ne pourrait être réduit à un « travail d'homme », purement instrumental. Mais dans le monde marchand où l'évaluation passe par l'objectivation, ce travail effectué dans la proximité vaut moins, le labeur devant être dissimulé pour authentifier les sentiments engagés.

⁶ C'est ce que prévoit la loi qui oblige à rémunérer également des travaux de « valeur égale ».

IV - Les enjeux de la proximité

Mais toutes les femmes actives n'occupent pas des « emplois de proximité ». Tout cela serait donc de peu d'importance si les secteurs où se déploie la notion de proximité n'étaient désignés comme ceux qui offriront le plus d'emplois dans les années à venir. Globalement c'est dans les services que se feront les créations d'emplois ; plus précisément les prévisions du Commissariat général au Plan font apparaître que, de 2005 à 2015, les métiers ayant les plus fortes perspectives d'embauche seront les assistantes maternelles et aides à domicile (412 000 postes à pourvoir) et les employées de maison (161 000 postes) (Chardon, Estrade, Toutlemonde, 2005). Cela signifie que les femmes ne devraient pas manquer d'emplois dans les années à venir. Mais quels emplois ? Après l'enfermement domestique, le risque est ici celui d'une nouvelle claustration des femmes par la reconstitution, au sein même de l'espace public du travail salarié, de zones féminines gouvernées par des logiques de la proximité. Celles-ci permettraient l'utilisation gratuite de leurs compétences, en les soustrayant à la comparaison avec celles des hommes.

Ce risque est d'autant plus sérieux que l'on peut également observer ailleurs, dans des secteurs très divers, allant de la grande distribution au travail social, des exemples similaires de « domestication » des femmes dans l'emploi grâce à la mise en avant de leurs supposées « qualités féminines » d'empathie envers autrui : nomination de femmes préférentiellement dans des postes qui impliquent des compétences relationnelles, sans toutefois que celles-ci soient reconnues ni rémunérées ; ou, à l'inverse, attente de la part des femmes spécifiquement, et quel que soit le poste qu'elles occupent, d'une « personnalisation » de leur activité professionnelle porteuse d'une augmentation qualitative de la performance, mais incompatible avec une évaluation objective, seule prometteuse de promotion.

Définir les services

Il n'est donc pas complètement déraisonnable de penser que la féminisation du monde du travail s'accompagne dans l'avenir d'un poids plus important accordé à la proximité, au sens de l'introduction de logiques « privées » dans l'espace public. Avec l'avènement d'une « société de services », les fonctions et les gestes jusque là caractéristiques de l'espace privé, des plus triviaux aux plus porteurs de sens moral, se trouvent externalisés. Une question centrale devient alors celle des modalités de production de ces services.

Les observations réalisées dans les organisations de services à domicile permettent, très schématiquement, de dessiner deux idéaux-types⁷ de services, opposés par leur mode de définition, entre lesquels s'insère un type intermédiaire :

- des services « domestiques », ou « personnalisés », que l'on peut assimiler aux « services de proximité » parce que leur définition est énoncée dans le privé, par l'utilisateur ou ses proches, à partir de leurs propres besoins, sans référence extérieure. Leur modèle est le travail domestique effectué par la femme du foyer dans une perspective de don. De ce fait, ils donnent naissance à des emplois dont on a vu plus haut à la fois le caractère flexible et précaire et l'ancrage dans les stéréotypes de genre ;
- des services « professionnels », dont la définition est effectuée par la prescription d'un professionnel, à partir du corpus de normes de sa profession. Ces services appartiennent donc d'emblée à l'espace public. Ils obéissent aux règles d'action propres à cet espace, au risque d'imposer parfois des contraintes importantes à l'utilisateur. Mais les emplois générés sont à la fois plus stables et plus rémunérateurs, du fait de la reconnaissance de qualification qu'ils impliquent. Ils apparaissent aussi plus accessibles aux hommes ;
- des services de type intermédiaire, dont la définition est le produit d'une négociation entre utilisateur et prestataire et qui opère un compromis entre les souhaits de l'utilisateur et les règles

⁷ Pour une présentation plus détaillée de cette typologie, voir : DUSSUET A. (2005), *Travaux de femmes - Enquêtes sur les services à domicile*, Paris, L'Harmattan.

provenant de l'espace public (droit du travail et règles professionnelles d'action en particulier). Ce dernier type suppose la présence d'une organisation en position de médiateur, qui soit garante de la validité de ce compromis. Dans la pratique, c'est généralement l'organisation employeuse, souvent associative, qui joue ce rôle. Les emplois associés à ce type sont eux aussi intermédiaires en ce qu'ils sont à la fois moins précaires que ceux associés au type « domestique », et moins qualifiés que ceux du type professionnel.

La plus ou moins grande « qualité » des emplois apparaît ainsi étroitement corrélée au mode de définition du service, une plus grande précarité étant associée au mode de la proximité. Mais inversement, cela signifie que, même pour ces services délivrés au sein de logements privés, il existe des modalités qui permettent de construire des emplois moins précaires.

Construire un espace public de travail dans la sphère privée

Il faut insister sur l'indépendance entre les types décrits ci-dessus et le contenu concret des services : le type « domestique » ne se limite pas aux services ménagers, et le type « professionnel » n'est pas réservé aux services les plus médicalisés. Il s'agit bien d'un mode de définition du service qui se traduit par des formes d'organisation du travail différentes et, conséquemment, par des emplois plus ou moins proches de l'emploi salarié « typique ». Autrement dit, le caractère ménager des tâches effectuées n'impose pas plus que pour d'autres tâches le mode de la proximité domestique.

Mais ce qui est en jeu dans le mode de définition du service, c'est en définitive la place respective du salarié et de l'utilisateur du service et l'ensemble de principes qui encadrent leurs rapports. Dans le mode domestique, où la sphère privée impose sa logique et ses règles, l'important réside dans la satisfaction des besoins ainsi que dans les liens noués. La salariée peut être totalement soumise à l'arbitraire de l'utilisateur⁸, au nom des besoins de celui-ci. D'une certaine manière, le droit est mis hors jeu par le privé. À l'inverse, dans le mode professionnel, le corps social reconnaît un « mandat » (Hughes, 1996) à la prestataire au nom de ses connaissances dans le domaine considéré, ce qui l'autorise à énoncer des règles d'action et à rationaliser l'organisation de son travail d'une façon qui peut parfois faire fi des particularités des personnes aidées. L'espace public a alors totalement investi l'espace privé. Avec le mode intermédiaire, l'enjeu est donc finalement l'élaboration, dans l'espace privé même du domicile, d'un espace public qui encadre le travail tout en conservant la possibilité d'une expression des sentiments et des singularités des personnes.

L'enjeu de cette dernière construction est particulièrement important pour les femmes, parce qu'elle est aussi une remise en cause de l'évidence des rapports de genre : faire apparaître la professionnalité des gestes effectués par des « femmes qui aident », et ce, dans l'espace même de logements privés, c'est signifier que ceux-ci ne sont pas naturels mais bien le résultat d'apprentissages socialisés. C'est aussi démontrer que tisser des liens authentiques avec autrui peut également être une activité de type professionnel : travailler n'empêche pas d'éprouver sentiments et émotions, mais ceux-ci ne peuvent s'exprimer de la même manière que dans des liens privés. Le cadre social construit autour de l'activité en détermine à la fois les modalités concrètes et le sens.

Il ne s'agit donc pas de rejeter définitivement la notion de proximité en en faisant la cause des inégalités persistantes entre les hommes et les femmes, mais bien de souligner comment cette notion est construite à partir de la partition entre public et privé et liée à la division sexuelle du travail. Ainsi, si la place actuellement accordée à la proximité dans l'emploi salarié est défavorable

⁸ Il faut relever, et les acteurs du secteur ne manquent pas de le souligner que le huis clos domestique que crée ce type de service peut aussi produire des situations où la salariée prend le pouvoir et définit elle-même, sans référence extérieure, son travail, induisant un risque de dépendance à son égard de l'utilisateur. Pour autant, elle reste soumise à la définition de son emploi par l'utilisateur.

à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, c'est parce qu'elle substitue à l'espace public des rapports salariaux, un cadre privé qui impose ses propres logiques, fondées sur le système du genre : le sexe devient alors une différence incontournable éliminant les problématiques égalitaires. C'est parce que la proximité, comprise comme attention à la singularité des personnes, constitue actuellement une partie intégrante du système du genre qu'elle est facteur d'inégalités.

Cela n'est évidemment pas inéluctable. La proximité comporte des avantages indéniables pour la production des services, tant pour les utilisateurs auxquels elle procure attention et ajustement du service délivré, que pour les salariés, auxquels elle offre la possibilité de trouver du sens à leur travail. On ne voit guère pourquoi il faudrait se résigner à s'en passer. Si la proximité signifie tissage de lien social et si l'on admet que les hommes tout comme les femmes sont capables d'adopter une posture de souci d'autrui, alors il est possible d'imaginer d'autres cadres à cette activité que l'espace privé et d'en élaborer des modalités s'inscrivant pleinement dans le monde « professionnel ».

Si l'on peut donc souscrire à l'affirmation rappelée au début de cet article selon laquelle « le personnel est politique », il faut toutefois concevoir cette affirmation non comme une description factuelle, mais au sens d'un programme et, dans une perspective d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, l'envisager comme l'exigence d'un réexamen des règles produites dans le monde du travail par la référence à la proximité.

Références bibliographiques

- ASSERAF A., LAVILLE J.-L. 1991. *Services de proximité*, Commissariat général au Plan.
- BAILLY J.-P. 1996. *Le développement des services de proximité*, Conseil économique et social - Direction des journaux officiels, Paris.
- BARRÈRE-MAURISSON M.-A., RIVIER S., MINNI C. 2001. « Le partage des temps pour les hommes et les femmes », *Premières informations et premières synthèses*, n°11.1.
- BENTOGGIO G. 2005. *Développer l'offre de services à la personne*, Commissariat général au Plan, Paris, 90 p.
- BROUSSE C. 1999. « La répartition du travail domestique entre conjoints reste très largement spécialisée et inégale », *France, portrait social*, (eds), INSEE, p. 135-151.
- CASTEL R. 1995. *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Fayard, Paris.
- CASTEL R. 2003. *L'insécurité sociale*, Seuil, Paris.
- CETTE G., DEBONNEUIL M., LAHIDI R., CONSEIL D'ANALYSE ÉCONOMIQUE. 1998. *Les emplois de proximité*, La Documentation française, Paris.
- CHABAUD-RYCHTER D., FOUGEYROLLAS-SCHWEBEL D., SONTONNAX F. 1985. *Espace et temps du travail domestique*, Méridiens, Paris.
- CHARDON O., ESTRADÉ M.-A., TOUTLEMONDE F. 2005. « Les métiers en 2015 : l'impact du départ des générations du baby-boom », *Premières synthèses*, n°50.1.
- CLERGEAU C., DUSSUET A. 2005. « La professionnalisation dans les services à domicile aux personnes âgées : l'enjeu du diplôme », *Formation Emploi*, n°90, p. 65-78.
- DUSSUET A. 1997. *Logiques domestiques : essai sur les représentations du travail domestique chez les femmes actives de milieu populaire*, L'Harmattan, Paris.
- DUSSUET A. 2005. *Travaux de femmes - Enquêtes sur les services à domicile*, L'Harmattan, Paris.
- FLIPO A., HOURRIEZ J.-M. (1995), « Recourir à une femme de ménage », *INSEE Première*, n° novembre.

- FRAISSE G. 2001. *Les deux gouvernements : la famille et la Cité*, Gallimard, Paris.
- GADREY J. 1992. *L'économie des services*, La Découverte, Paris.
- GOFFMAN E. 1991. *Les cadres de l'expérience*, Éditions de Minuit, Paris.
- HOCHSCHILD A. R. 2002. Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale, *Travailler*, n° 9, p. 19-49.
- HUGHES E. C. 1996. *Le regard sociologique*, Éditions de l'EHESS, Paris.
- MARTIN-HUAN J. 1997. La longue marche des domestiques, en France, du XIX^e siècle à nos jours, Opéra Éditions, Nantes.
- MAUSS M. 1950. *Sociologie et anthropologie*, Presses universitaires de France, Paris.
- MOLINIER P. 2006. *Les enjeux psychiques du travail*, Payot, Paris.
- SENNETT R. 1979. *Les tyrannies de l'intimité*, Seuil, Paris.
- VEROLLET Y. 2007. *Le développement des services à la personne*, Conseil économique et social, 163 p.