



**HAL**  
open science

## Evolution et dégradation de l'emploi et du travail social depuis 2000. Le cas des services à la personne

Florence Jany-Catrice

► **To cite this version:**

Florence Jany-Catrice. Evolution et dégradation de l'emploi et du travail social depuis 2000. Le cas des services à la personne. *Gérontologie et Société*, 2012, *Gérontologie et Société*, n°142 (2012/3), pp.181-193. 10.3917/g.s.142.0181 . hal-03947667

**HAL Id: hal-03947667**

**<https://hal.univ-lille.fr/hal-03947667>**

Submitted on 19 Jan 2023

**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.

## **Evolution et dégradation de l'emploi et du travail social depuis 2000.**

### **Le cas des services à la personne**

#### **Pour publication dans la revue *Gérontologie et société***

*Florence Jany-Catrice, Professeur des universités*

*Université Lille1, Clersé-CNRS*

#### **Résumé**

L'analyse des services à la personne a des vertus heuristiques, parce qu'elle est l'expression de changements dans la nature de l'Etat social, et parce que ce champ incarne les plus grandes mutations à l'œuvre dans le travail social. Dans cet article on étudie l'évolution et la dégradation de l'emploi et du travail social depuis la fin des années 1990 sous le prisme des tensions entre le projet de création d'un secteur des services à la personne et le maintien d'un champ d'action sociale spécifique. On étudie également les conséquences des mutations à marche forcée de l'action sociale, sur l'emploi et le travail.

#### **Summary**

The analysis of personal services has heuristic virtues, because it is the expression of changes in the nature of the social state, and because this field embodies the greatest changes at work in social work. This article examines the evolution and degradation of employment and social work since the late 1990s in France through the lens of the tensions between the proposed creation of a personal services sector and the maintenance of a specific field of social action. We also study the consequences of the forced mutations of social action on employment and work.

#### **Introduction**

Bien qu'ancienne désormais, la tertiarisation des économies continue d'alimenter les débats contradictoires en particulier sur ses conséquences en termes de polarisation de l'emploi. L'expansion des services renvoie en effet d'un côté à la croissance d'activités liées à l'information et la connaissance, et d'un autre, à celle d'activités ayant un contenu relationnel élevé. Dans un cas, on conseille, on enseigne, on transmet des informations dont le degré de codification est plus ou moins élevé. Dans l'autre on soigne, on aide, on assiste, on « prend soin de », par le biais d'actes dont le degré de socio-technicité varie.

L'émergence de nouveaux services aux personnes s'inscrit dans cette seconde dynamique mais la dépasse. Sans épuiser ni la question des services ni celle du travail social, l'analyse des services à la personne a des vertus heuristiques, à la fois parce qu'elle est l'expression de changements dans la nature de l'Etat social, mais aussi parce qu'elle permet de visualiser les plus grandes mutations à l'œuvre dans le champ du travail social : ce qui se noue entre aide à

domicile et services à la personne est-il spécifique au champ ou rend-il compte des transformations de l'Etat social (§ 1) ? Quelles sont les conséquences de la transformation de l'action sociale sur l'emploi et le travail (§ 2) ? Des leviers sont-ils possibles pour renouer avec le « *care social* »<sup>1</sup> (conclusion) ? Telles sont les questions que cet article se propose d'explorer.

## 1. Les transformations de l'Etat social

L'expansion des services à la personne et les modalités de son organisation macrosociale sont une des expressions non pas tant de la fin de l'Etat social que de sa profonde transformation (Ramaux, 2012). On distingue certains traits de ces mutations : glissement vers un Etat prestataire de services ; un Etat mobilisé pour le *workfirst*<sup>2</sup> ; une nouvelle inspiration d'ordre managérial.

### 1.1. Déplacement de l'Etat social en prestataire de service

#### 1.1.1. Les mutations de l'Etat social

Alors qu'il est une modalité fréquente du monde des services publics anglo-saxons (Trosa, 2010), le glissement d'un modèle d'Etat social dont on attend de lui qu'il soit le garant des solidarités et des droits fondamentaux, à celui de prestataire de service est récent en France.

Un Etat devient prestataire de service lorsque son action est assimilée à une offre voire à un traitement (sur des sujets qui sont envisagés comme des patients-consommateurs). Dans cette perspective, l'envergure de l'action publique et son évaluation se remodelent : l'action publique de l'éducation nationale devient tout entière contenue dans celle des enseignants et des élèves, renvoyant à une « approche fonctionnaliste du professionnalisme » (Maroy, 2009). La santé tend à évacuer le caractère pluriel des performances du champ pour ne plus être guidée que par une forme d'efficacité économique (Pierru, 2007) ; l'enseignement supérieur et de la recherche n'est plus jugée qu'à l'aune de l'accroissement du rang bibliométrique de chaque enseignant (Jany-Catrice, 2012). Ce projet politique qui transforme l'évaluation des politiques publiques en mesure des performances des services publics n'est pas, ou n'est plus, guidé par le souci de la pluralité. Lorsqu'il est envisagé comme prestataire de service, l'Etat est de moins en moins le garant des registres civiques ou civils d'accès aux services pour tous, de maintien des droits du public, de respect des droits fondamentaux faisant d'abord valoir l'intérêt général, voire de bien-être au travail<sup>3</sup>.

En outre, un Etat devient prestataire de service lorsqu'il fournit directement ou indirectement des services personnalisés à des agents rendus responsables. Toutes les réformes contemporaines de l'Etat consistent à identifier clairement des bénéficiaires individualisés de l'action publique. Dans cette optique, on attend de l'Etat qu'il fournisse d'abord des services à

---

<sup>1</sup> Au sens du social care tel que défini par Claude Martin (2008). Voir *infra*.

<sup>2</sup> La notion de *workfirst* vise à insister sur les travers des régimes du *workfare* (i.e. régime selon lequel les bénéficiaires d'allocations de chômage doivent fournir un travail en échange) lorsque l'emploi est posé au rang de finalité absolue de toute action publique.

<sup>3</sup> Il agit selon une modalité hybride entre l'injonction à l'incitation au travail et à l'accroissement de son intensité ; l'engagement dans des postures pseudo-évaluatives auxquelles les individus, en tant qu'individus et non en tant que citoyens sont invités ; et la fin de la reconnaissance et de la garantie des valeurs républicaines à l'instar de celle de l'égalité et de la citoyenneté. Voir Jany-Catrice, 2012.

des personnes cibles et non plus à des groupes sociaux ; qu'il privilégie les individus avant la société. Cette logique rompt largement avec l'universalisme de l'action publique.

### 1.1.2. Une transformation des services d'aide à domicile

Par la part d'action sociale qu'ils contiennent, les « services à la personne » ne sont pas épargnés par ces mutations. Ils constituent même un vecteur de cette transformation par la combinaison de plusieurs tendances et innovations. D'abord, par la sémantique employée, il ne s'agit pas ou plus de services aux ménages ou de services sociaux, mais bien, depuis la création du plan des services éponyme en 2005 de services « à la personne », identifiant ce faisant l'idée d'une personnification du service, de l'aide, de l'action et des bénéficiaires.

Ensuite, depuis le milieu des années quatre-vingt-dix, l'action sociale des services à la personne s'inscrit dans un financement individualisé, puisque les allocations de type sociale sont directement versées aux bénéficiaires (par la PSD<sup>4</sup> en 1997, remplacée en 2002 par l'APA<sup>5</sup>), inscrivant l'action publique dans des régulations de type quasi-marchande (Enjolras, 1996) s'apparentant à des dispositifs *cash for care* dans les pays anglo-saxons (Lewis, 1998). Cette délégation de l'allocation des ressources permettant d'accéder à l'aide à domicile est dorénavant déterminée par une forme de « libre choix » des ménages, considérés comme souverains dans leur recours et leur accès à ces services. Elle est cohérente avec la description de chalandisation du social promu par M. Chauvière (2007).

Enfin parce que ces conditions institutionnelles ainsi renouvelées sont des freins pour penser l'efficacité des politiques sociales dans le sens d'une réduction des inégalités d'accès aux droits et aux services.

## 1.2. Un Etat mobilisé pour le *workfirst*

Véritable bras armé des politiques de l'emploi de la deuxième moitié des années 2000<sup>6</sup>, le secteur des services à la personne a été construit à partir d'une conception bien particulière des droits et des devoirs des individus. S'inscrivant dans la philosophie politique du *workfare* (*traduction*), il exige une contrepartie en engagement individuel de l'assistance collective qui est fournie. Remettre les personnes sans emploi en activité à tout prix (*workfirst*, l'emploi d'abord), indépendamment de la qualité des emplois promus fait pourtant courir le risque de couvrir largement ces emplois par des dispositifs de soutien complémentaires, à l'instar du revenu de solidarité active (RSA). Cette posture avait été explicitement validée par le gouvernement français de l'époque. En effet, faisant face à une montée des chômeurs en fin de droit, ce gouvernement suggérait plusieurs pistes parmi lesquelles une offre de formation pour permettre des reconversions professionnelles massives dans les services à la personne<sup>7</sup>. Les services à la personne apparaissent ainsi comme le réceptacle favorisé des politiques de l'insertion par l'activité économique. Les statistiques les plus récentes indiquent d'ailleurs que plus de la moitié des bénéficiaires du RSA en emploi travaillent dans les services, et le quart

---

<sup>4</sup> Prestation spécifique dépendance.

<sup>5</sup> Allocation personnalisée d'autonomie.

<sup>6</sup> Il était présenté comme le secteur « gisement d'emplois » avec des perspectives de création d'emploi qui atteignaient deux à trois millions (voir Cahuc, Debonneuil, 2004).

<sup>7</sup> Les deux autres pistes sont le recours aux emplois aidés et aux formations rémunérées pour les demandeurs d'emploi déjà en fin de droit. Voir F. Jany-Catrice, « L'aide à domicile aux personnes âgées : silence, on ferme ! » *Le Monde*, 25 février 2010.

dans les services aux ménages (Briard, 2012<sup>8</sup>). Cette manière d'envisager l'action publique par la modification des droits et devoirs attenants est l'expression d'une transformation dans la nature des politiques sociales en France<sup>9</sup>.

### **1.3. Assimilation d'un management public et privé**

Les mutations de l'Etat sont également marquées par un fonctionnalisme croissant de l'action publique, qui « emprunte ses instruments à ceux en usage dans les entreprises privées » (Dreyfus, 2010). Les services à la personne - et l'aide à domicile en particulier - sont soumis à ces emprunts, ce qui conduit soit à en banaliser les spécificités (§1.3.1), soit à exiger une « professionnalisation » sans que le contenu ne soit très explicite (§1.3.2)

#### *1.3.1. Les risques de banalisation de l'action sociale*

Le Plan de développement des services à la personne de 2005 a été un élément majeur de la fragilisation d'équilibres antérieurs en matière de régulation du travail social<sup>10</sup>.

En regroupant dans un même ensemble des activités relevant de l'action sociale (aide à domicile auprès de personnes fragiles, en particulier dépendantes) et des services domestiques (employés de maison, nettoyage), le flou a été entretenu sur le périmètre des services à la personne, sur ses dynamiques sociales et sur son évaluation. Or, pour les unes (les employés de maison, le ménage), les activités relèvent directement de la domesticité, et leur dynamique contemporaine repose sur les inégalités économiques qu'entretiennent depuis les années 1990 divers dispositifs fiscaux, notamment par l'entremise du chèque emploi service universel (Cesu). Les autres (l'aide à domicile auprès des publics fragiles) sont le fruit d'une tradition d'action sociale, fondée sur la réponse à des besoins sociaux, non fournis par d'autres canaux, par le marché à lucrativité limitée et très encadré par des régulations sociales, ou par les centres communaux d'action sociale (Ccas).

En outre, l'ensemble des activités des services à la personne sont dorénavant soumis à la concurrence avec des entreprises privées à but lucratif, y compris les activités relevant de l'action sociale. On voit ainsi se développer, depuis 2006, des chaînes d'enseignes lucratives d'aide à domicile, en particulier dans les zones très urbaines. Les équilibres acquis progressivement ont été bousculés. D'abord parce que l'ouverture de l'agrément qualité<sup>11</sup> à ces entreprises augmentait le nombre d'opérateurs dans un champ d'activité déjà très couvert par le secteur associatif et les communes<sup>12</sup>. Ensuite parce que ces nouveaux acteurs lucratifs ont forcé les associations à adopter des stratégies concurrentielles là où ces dernières se coordonnaient plutôt sur une base coopérative, par exemple par le biais d'une répartition territoriale des activités. Les récents travaux de S. Vatan montrent bien cette hausse de la

---

<sup>8</sup> Alors que l'emploi par un particulier ne concerne que 3% de la population active occupée, elle concernerait, d'après cette enquête, 10% des bénéficiaires du RSA en emploi.

<sup>9</sup> En termes de politique économique, on assiste à un glissement net d'un système de transferts publics financés par des taxes (IRPP) sur les revenus privés, vers des transferts privés individualisés entre individus des tranches de salaires supérieurs vers les salariés à bas ou très bas salaires. Ces transferts sont subventionnés par l'Etat, et le sont en *contrepartie de services rendus*, essentiellement des services de ménage.

<sup>10</sup> La loi 2002-2 avait en particulier encadré l'agrément des actions sociales et limité l'autorisation de l'activité aux organisations relevant statutairement de l'économie sociale ou du non marchand.

<sup>11</sup> L'agrément qualité a normalement pour vertu de réguler le champ de l'action sociale de l'aide à domicile.

<sup>12</sup> Via les CCAS, centre communaux d'action sociale.

pression concurrentielle<sup>13</sup> (Vatan, 2012), avec ce que ces changements de contexte économique ajoutent en termes de fragilisation financière pour les associations<sup>14</sup> Enfin parce que cette ouverture à la concurrence met en avant la valeur de liberté du consommateur, dispositif essentiel de la chalandisation. « La chalandisation prépare la possibilité de la marchandisation du social (...). Elle promeut, par exemple, le passage d'une privatisation associative adossée à l'État et partageant ses valeurs d'action publique (...) à une privatisation lucrative dans les segments les plus solvables et à une gestion quasi marchande pour tout le reste (...). Par ailleurs, elle réduit l'idéal historique des professions à la gestion des compétences individuelles de leurs membres » (Chauvière, 2009, p.128). L'ensemble des arbitrages est ainsi *fonctionnalisé* (Devetter *et al.*, 2009), et la liberté du consommateur à laquelle il est fait référence est en fait limitée à la capacité des individus à se « débrouiller » pour identifier, élaborer et organiser le service dont ils ont « besoin » (Batifoulier *et al.*, 2008).

### 1.3.2. *Les risques de l'injonction à la professionnalisation*

L'emprunt des instruments du management privé concerne plus directement encore le travail social de l'aide à domicile et l'injonction à la professionnalisation. Les demandes de professionnalisation prennent plusieurs voies : celle de la construction d'une identité collective ; celle de la professionnalisation diplômante ; celle de la professionnalisation des organisations. Ces voies sont autant de pistes à la fois originales et risquées.

#### *Une identité professionnelle noyée*

Dans les « nouveaux »<sup>15</sup> services à la personne, la dynamique d'une construction professionnelle identitaire est affaiblie par le flou et l'hétérogénéité des métiers et des activités. Se côtoient en effet dans un même référentiel des services aussi divers que celui du ménage, de l'aide au maintien de l'autonomie des personnes âgées, du coaching, du soutien scolaire à domicile et de l'assistance informatique (Jany-Catrice, 2010). C'est ce référentiel d'activités qui, par exemple, sert de périmètre de négociation sous tension, pour l'élaboration en cours de la convention collective des services à la personne des entreprises privées à but lucratif (Lefebvre, 2012)<sup>16</sup>.

#### *Une professionnalisation diplômante ?*

Anciennement exprimée par les acteurs associatifs historiques du champ, une volonté d'une sincère montée en qualifications et en professionnalisation est exprimée par de nombreux acteurs. Les fédérations d'employeurs de l'économie sociale et solidaire et les syndicats ont été historiquement partenaires dans la valorisation de la validation des acquis de l'expérience

---

<sup>13</sup> Qui d'ailleurs ne s'accompagne pas de baisse des prix comme le voudrait la théorie économique standard. Voir Vatan 2012.

<sup>14</sup> On alertait dès 2010 sur la succession de dépôts de bilan et de fermeture d'associations observées sur de nombreux territoires. Voir F. Jany-Catrice, « L'aide à domicile aux personnes âgées : silence, on ferme ! » *Le Monde*, 25 février 2010.

<sup>15</sup> Ils forment en fait davantage une recombinaison d'activités anciennes qu'une création d'activités nouvelles, à l'exception peut-être d'activités de confort réalisées au domicile des particuliers (type coaching sportif). Ces nouvelles activités sont cependant des épiphénomènes eu égard à la masse des aides à domicile et des employées de maison.

<sup>16</sup> M. Lefebvre montre bien que certains syndicats résistent, face à ce regroupement qui produit des formes d'irréversibilité.

(Vae) et dans la mise en place du certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (Cafad) d'abord, puis du diplôme d'auxiliaire de vie sociale (Deavs) ensuite. La construction de ces diplômes et leur validation par les parties prenantes ont été de vrais moments de reconnaissance collective des compétences mobilisées par les salariés dans le *care*, même s'ils ont pris la voie de la reconnaissance des compétences individuelles, plus que celle de l'identité professionnelle collective.

Mais la mise en place du Plan Borloo a fragilisé cet équilibre<sup>17</sup>. Par le coup de force politique qui a consisté d'abord à mettre dans un même ensemble des activités relevant de l'action sociale et d'autres relevant des services domestiques d'abord ; en ouvrant ensuite à la concurrence toutes les activités, y compris les activités d'action sociale, bousculant de fait les équilibres acquis ; en y ajoutant un contexte de « maîtrise des dépenses publiques » au niveau national comme au niveau des collectivités territoriales (départements), ce qui a remis à plat les montées en qualification diplômantes ; et en produisant un véritable flou dans la construction de métiers puisque dans les services à la personne, des activités aux finalités et compétences très hétéroclites doivent dorénavant se côtoyer. A ces montées en « qualification diplômantes », se substituent progressivement des « professionnalisations » dont le flou terminologique entretient les confusions. Tantôt il s'agit de formations instrumentalisées dont les finalités sont celles d'une mise au travail effective et rapide, dans un contexte de limitation de prises de risques professionnels (par exemple des formations autour des risques professionnels de quelques heures). Tantôt il s'agit de formations informatives, par exemple autour de la maladie Alzheimer. Dans certaines organisations ces dernières sont d'ailleurs rendues par les aides à domicile elles-mêmes, alors à titre quasi-bénévole, ayant acquis sur le tas, et par des lectures parallèles, les principaux enjeux de la maladie et les pratiques professionnelles qu'elles requièrent. Plus rarement, ces montées en professionnalisation s'incarnent dans l'acquisition de diplômes permettant d'envisager l'accès au niveau IV.

### *La professionnalisation des organisations*

La professionnalisation des organisations prend, elle aussi, appui sur le modèle de l'entreprise. L'idée est véhiculée que les organisations de service d'action sociale, souvent issues de l'économie sociale associative, ne peuvent agir en « professionnelles » que si leurs comportements se rapprochent des normes de l'entreprise lucrative et qu'elles sortent de l'« amateurisme » dans lequel elles sont classées, ne serait-ce que parce qu'elles mobilisent pour partie des bénévoles. Les recherches menées partout en France montrent que ce type de représentation de la professionnalisation s'accompagne de processus de rationalisation de l'activité et d'industrialisation, conduisant en particulier à une division du travail très fine (Puissant, 2011).

Cette représentation industrialiste de l'efficacité des organisations pose question. D'abord, elle remet souvent en cause l'exigence de continuité du service puisque la division du travail conduit à un morcellement des interventions. Cette division du travail accompagne également des stratégies « adéquationnistes » qui conduisent à mettre la personne avec les bonnes compétences au bon poste ou chez la bonne personne âgée, stratégies assez antinomiques avec les projets de prise en charge globale de l'accompagnement dans le maintien de l'autonomie

---

<sup>17</sup> Voir dans ce même numéro l'article de Bernard Ennuyer, Services de maintien à domicile et aides à domicile : quel bilan « métiers » tirer de la loi Borloo ?

étudiée par B. Ennuyer (Ennuyer, 2006) ; antinomiques également avec le caractère intrinsèquement polyvalent de l'activité<sup>18</sup> ; antinomiques enfin avec la nécessaire complémentarité entre les acteurs (bénévoles, aidants familiaux, professionnels etc.).

Dans la pratique, l'aide à domicile sort en permanence du travail prescrit, tant l'activité est incertaine. Enfin, ces stratégies d'industrialisation reposent aussi sur l'idée, soutenue par l'agence nationale des services à la personne (ANSP), que le service à la personne (dont font partie les aides à domicile) est un bien comme un autre. Le fait que l'ANSP soit désormais sous la tutelle du Secrétariat d'Etat chargé du « Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation », est une pierre à l'édifice institutionnel de la chalandisation de l'action sociale.

## **2. Les conséquences de cette évolution et dégradation**

Les mutations de l'Etat social ne laissent pas le travail social indemne. Et une fois encore, l'observation des services à la personne est, de ce point de vue, éclairante. Tous les analystes s'accordent pour attribuer aux emplois des services à la personne une qualité médiocre. Les employés non qualifiés ont des contraintes fortes non seulement de type industriel (Gadrey et al., 2004 ; Devetter et al. 2009), mais font face à des pénibilités moins reconnues, et relevant davantage des activités tertiaires, relationnelles, émotionnelles et solidaires. Chez les employés non qualifiés, des travaux antérieurs montrent que ce sont surtout la disponibilité temporelle (§2.2.) et les relations de travail (§2.3.) qui sont au cœur de la question des conditions de travail, en particulier pour les employés de service qui sont en contact direct avec des clients ou des usagers (Guignon, Hamon-Cholet, 2003). Mais la spécificité des services à la personne concerne d'abord la localisation, peu banale, du travail : le domicile des particuliers (§2.1.).

### **21. Travailler au domicile des particuliers**

Travailler au domicile d'un particulier nécessite de la part des salariés à la fois mobilité et adaptation. La mobilité est implicite, un même intervenant se rendant fréquemment dans plusieurs domiciles par jour. Si la convention collective de l'aide à domicile prévoit des indemnités de transport et une comptabilisation des temps de transport, ce n'est pas le cas de celle du particulier employeur qui ignore simplement cette composante du travail, ne l'indemnisant donc pas. Quant à l'adaptabilité au poste de travail, si elle peut, parfois, être considérée comme source d'enrichissement du fait de la variété des situations qu'elle permet, elle est aussi souvent source de contrainte pour le salarié qui est invité à ajuster ses gestes et ses modalités de travail à chaque environnement, et aux contingences de chaque domicile et de chaque usager.

### **22. Une disponibilité illimitée, symptomatique du travail social ?**

---

<sup>18</sup> Un agent à domicile peut-il rester indifférent au malaise d'une personne âgée ? En réalisant une veille sanitaire et sociale, une gestion des urgences, l'employé sort du cadre de son travail prescrit. En prenant en charge des tâches de ménage du domicile, une auxiliaire de vie sociale quitte la stricte fonction de soin (voir Jany-Catrice, Puissant, Ribault, 2009).



Alors que pour Baudelot et Gollac (2002), la variable temporelle ne semble pas constituer, en soi, une dimension des conditions de travail, il nous apparaît qu'au contraire, dans les économies tertiaires, « il est nécessaire d'introduire le rapport au temps comme une dimension à part entière de ces conditions de travail » (Gadrey et al., 2004). Cette nécessité est d'abord liée au constat que le temps partiel constitue dans de nombreux services, et plus encore dans les services à la personne, la norme : 70% des aides à domicile et des employés de maison sont à temps partiel selon l'enquête emploi. Ce recours au temps partiel s'accompagne d'un management souple et flexible des ressources, et donc, d'une disponibilité temporelle très forte de la part des travailleurs sociaux : disponibilité potentielle, coupures, travail morcelé, imprévisibilité extrême, travail non rémunéré, temps non rémunéré, bénévolat, sont des éléments quotidiens des plannings et des engagements en termes de disponibilité des salariés du champ. Travaillant sur une comparaison entre les employés de maison et les aides à domicile, M. Lefebvre (2012) montre d'ailleurs que cette disponibilité requise des salariés est nettement plus forte dans l'action sociale que dans les services de confort.

Les coupures ont des incidences fortes sur la vie sociale du salarié qui exprime parfois le paradoxal sentiment de donner sa vie à son travail tout en étant à temps partiel (Gadrey et al. 2004). Ces coupures s'accompagnent d'un travail morcelé. Ce morcellement est aggravé par une tendance au raccourcissement des séquences de travail qu'encourage l'industrialisation de l'activité (voir *supra*), et par une forte imprévisibilité des horaires et des situations de travail. Enfin, une dimension plus qualitative et spécifique à l'aide à domicile où persiste une tradition de bénévolat prend la forme de temps de travail non rémunéré. « Il consiste à donner du temps hors travail aux personnes âgées pour développer la part relationnelle du travail de l'aide à domicile. Toutes les salariées rencontrées évoquent des formes de bénévolat associées au salariat, mais il existe de grandes différences entre celles qui tentent de contrôler leur temps de travail et celles qui ne comptent pas le temps passé auprès des personnes âgées. Le bénévolat se traduit ici de différentes manières. Au-delà de la sollicitude pour autrui pour les personnes dépendantes dont les salariées s'occupent, certaines aides à domicile donnent leur numéro de téléphone personnel aux familles pour qu'elles puissent être appelées à n'importe quelle heure en cas de problème ou encore n'hésitent pas à passer des nuits au domicile de la personne dépendante si c'est nécessaire » (Gadrey et al. 2004).

### **2.3. Les relations de travail**

Les relations de travail sont un facteur essentiel dans la (de)structuration du sentiment de pénibilité au travail mais sont complexes et ambivalentes. La relation de travail ne consiste plus à percevoir le rapport à la hiérarchie et aux pairs, bien qu'elle soit présente, mais elle consiste aussi et surtout à gérer le rapport à l'usager, et, dans les services à la personne, le rapport à l'isolement, ce que B. Croff avait déjà bien décrit en 1994 dans son ouvrage au titre expressif « Seules ». Quand ils existent dans ce secteur, les collectifs de travail sont peu structurants : la moitié des salariés sont en situation de pluri-employeurs et peinent à se reconnaître dans les luttes et résistances collectives. Cela est lié à la fois au fait que la notion même d'« employeur principal » est souvent inappropriée et rend peu envisageable un espace de délibération et de négociation classique. Cela est également lié à la difficulté des syndicats, par exemple, à saisir des formes particulières d'emploi largement répandues dans ce champ, notamment l'emploi direct et l'auto-entrepreneuriat. La question syndicale est également bousculée par des relations complexes entretenues entre syndicats et organisations sociales employeuses. Il leur faut sans

doute penser une action d'un nouveau genre, en lien avec des associations militantes qui interviennent déjà sur le précaire du secteur (Droit au logement, mouvement des sans-papiers).

### **Conclusion. Des leviers pour reconnaître le *care* social**

Si la majorité des acteurs et des chercheurs a pleinement conscience de la difficulté des conditions de travail des salariés, cela permet-il d'envisager des stratégies vertueuses de gestion du travail et de l'emploi, permettant de mieux reconnaître et faire reconnaître le travail du *care* social ?

La notion de *care* social renvoie en effet non seulement aux formes « élémentaires et primaires » de solidarité et de souci d'autrui, mais elle rend compte également des formes « socialisées et collectives de ces solidarités » (Martin, 2008, p. 28)<sup>19</sup>.

Les leviers de cette reconnaissance du travail social sont multiples. Dans les services à la personne, ils se trouvent dans les dynamiques de résistance au regroupement dans un même ensemble d'activités disparates. Ils se trouvent dans la reconnaissance de l'atypisme de la composante relationnelle, émotionnelle et solidaire du *care*. « Une grande partie des difficultés dans le segment du *care* provient de la non reconnaissance des compétences spécifiques de l'offreur : améliorer la situation des salariés du *care* implique d'inscrire ces activités dans un monde « personnalisé » et non dans un monde sans spécialité » (Bailly et al. 2011). Reconnaître le *care* social nécessite la reconnaissance des spécificités, de la part de soin, de la dimension relationnelle, de l'écoute, de l'adaptabilité permanente, du temps long de la relation. Autant de moments dans le travail social qui ne « sauraient se réduire à du temps improductif même si « rien ou presque rien » n'est fait dans l'entretien et la gestion du lieu de vie » (Bailly et al. op. cit.). Ils se trouvent enfin dans l'exigence du retour à un Etat social qui mette au premier rang de ses préoccupations l'accès aux droits universels. Il n'y aura pas de retour authentique du travail social sans une reconnaissance de cette universalité.

### **Bibliographie**

- BAILLY F., DEVETTER FX, HORN F., 2011, « Est-il possible d'améliorer la situation des salariés dans le secteur des services à la personne? » in JANY-CATRICE F. (coord.), « Réguler les services à la personne en Haute-Normandie : des logiques départementales contrastées », Rapport pour la Direccte Haute-Normandie.
- BATIFOULIER Ph., DOMIN J-P, GADREAU M., 2008, « du patient et construction d'un marché de la santé. L'expérience française », *Revue française de socio-économie*, n° 01, pp. 27-46.
- BAUDELLOT C., GOLLAC M., 2002, *Travailler pour être heureux? Le bonheur et le travail en France*, Paris : Fayard.

---

<sup>19</sup> Plus précisément, Mary Daly et Jane Lewis en donnent la définition suivante : « L'ensemble des activités que suppose la satisfaction des besoins physiques et émotionnels d'adultes ou d'enfants dépendants, et les cadres normatifs, sociaux et financiers à l'intérieur desquels ce travail est affecté et assuré » (Daly et Lewis, 1998, p. 8). Cité par Martin, *op. cit.* p. 29.

- BRIARD Ph, 2012, « La situation des bénéficiaires du RSA sur le marché du travail fin 2010, *Dares Analyses*, mars, n°014.
- CAHUC P., DEBONNEUIL M., 2004, *Productivité et emploi dans le tertiaire*, Paris : Rapport de la Documentation Française.
- CHAUVIÈRE M., 2008, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris : La Découverte.
- CHAUVIÈRE M., 2009, « Qu'est-ce que la « chalandisation » ? », *Informations sociales*, n° 152, p. 128-134.
- CROFF, B., 1994, *Seules. Genèse des emplois familiaux*, Paris : ed. Métailié.
- DEVETTER F-X, JANY-CATRICE F., RIBAUT T., 2009, *Les services à la personne*, Paris : La Découverte, coll. « Repères ».
- DREYFUS A., 2010, « La révision générale des politiques publiques, une conception néolibérale du rôle de l'État ? », *Revue française d'administration publique*, 4, n°136.
- ENJOLRAS, B., 1996. La marchandisation des services sociaux en France et aux États-Unis: le cas de l'aide à domicile. *Revue française des affaires sociales* 50, p.145–164.
- ENNUYER, B., 2006. *Repenser le maintien à domicile: enjeux, acteurs, organisation*. Paris : Dunod.
- GADREY, J., JANY-CATRICE F., PERNOD M., 2005, Les conditions de travail des employés non qualifiés, in MEDA D. VENNAT (coord.), *Le travail non qualifié. Permanences et paradoxes*, Paris : La Découverte, coll. « Recherches ».
- GUIGNON N., HAMON-CHOLET S., 2003, Au contact avec le public, des conditions de travail particulières, *Premières Informations et Premières synthèses*, n°09.3, DARES, février
- JANY-CATRICE, F., 2010, « La construction sociale du « secteur » des services à la personne : une banalisation programmée ? », *Sociologie du Travail*, vol. 52, n°4, p. 521-537.
- JANY-CATRICE F., PUISSANT E., RIBAUT T., 2009, « Associations d'aide à domicile : pluralité des héritages, pluralité des professionnalités », *Formation et Emploi* N°107, juillet-septembre, p. 77-91.
- JANY-CATRICE, F., BAILLY F., 2012, « Les mirages de la professionnalisation dans les services à la personne. Le cas de l'aide à domicile », *Ten Infos*, Direccte Haute Normandie.
- LEFEBVRE, M. 2012 à paraître, « Qualité(s) d'emploi dans les services à la personne en France : entre régulations publiques et régulations professionnelles », Thèse de doctorat en économie, Université Lille1.
- LEWIS J. (ed.), 1998, *Gender, Social care and Welfare State Restructuring in Europe*, Ashgate, Aldershot.
- MARTIN C., 2008, « Qu'est-ce que le social care ? Une revue de questions », *Revue française de socio-économie*, n°02, p. 27 à 42.
- MAROY, C. 2009, « Enjeux, présupposés et implicites normatifs de la poursuite de l'efficacité dans les systèmes d'enseignement » in X. DUMAY, V. DUPRIEZ (dir.). *L'efficacité dans l'enseignement. Promesses et zones d'ombre*. Bruxelles : De Boeck,.
- PIERRU F., 2007, *Hippocrate malade de ses réformes*, Paris : ed. du Croquant.
- RAMAUX C., 2012, *L'Etat social. Pour sortir du chaos néolibéral*, Paris : Ed. Mille et une nuits.

RIBAUT T., 2008, « Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités », *Revue Française de Socio-Économie*- n° 2, p.99 -117.

TROSA S., 2010, « Management public : les enseignements d'une enquête sur la perception de la RGPP », *Revue française d'administration publique*, 4, n°136.

VATAN S. 2012, « Les mutations de l'aide à domicile en région Nord-Pas de Calais : analyse économique », Rapport pour la Direccte Nord-Pas de Calais.