



Centre lillois d'études
et de recherche
sociologiques
et économiques
UMR 8019 du CNRS

Documents de travail

Qualité de l'emploi et hétérogénéité dans le champ des services à la personne : éléments d'analyse à partir des statistiques nationales

Marion LEFEBVRE
Doctorante au CLERSÉ et à l'ORSEU
marion1.lefebvre@ed.univ-lille1.fr

Document de travail n° 4
février 2010

Université de Lille 1
Faculté des sciences
économiques et sociales
59655 Villeneuve d'Ascq cedex
03 20 43 66 40
Fax 03 20 43 66 35
clerse-direction@univ-lille1.fr
www.univ-lille1.fr/clerse

Le CLERSE est une
composante de la MESH
2 rue des Canoniers,
59800 Lille



Tous droits réservés aux auteurs.

Des versions finales des textes disponibles comme documents de travail du CLERSÉ sont susceptibles d'avoir été publiées ou soumises à publication ultérieurement. Consultez la bibliographie du CLERSÉ pour obtenir les références d'une éventuelle version publiée.

Qualité de l'emploi et hétérogénéité dans le champ des services à la personne : éléments d'analyse à partir des statistiques nationales

Marion LEFEBVRE

Résumé : Les services à la personne en France sont depuis une vingtaine d'années au cœur de différentes politiques publiques, et notamment de politiques d'emploi. Parallèlement aux évaluations quantitatives des emplois créés dans ce champ d'activité, se pose la question de la qualité de ces emplois. C'est sur cette question que porte ce travail, dont l'objet est d'apporter des éléments d'analyse à partir des statistiques nationales, et en particulier par l'exploitation de l'enquête emploi 2007 de l'INSEE. Dans ce cadre, la définition de ce qu'est la « qualité de l'emploi » est dans un premier temps interrogée. Ensuite, partant de l'hypothèse, étayée par différents travaux, d'une hétérogénéité dans le champ des services à la personne, nous cherchons à repérer ces éléments d'hétérogénéité à partir des données statistiques, sous l'angle de la qualité des emplois. Cette analyse fait ressortir le type d'employeur et le type de profession comme des variables clivantes au sein des services à la personne et pointent l'importance du temps de travail dans ces services où les temps partiels et fragmentés dominent.

Mots clés : Services à la personne – Qualité de l'emploi – Conditions de travail – Statistiques – Enquête emploi.

Pour citer ce travail :

Marion LEFEBVRE, « Qualité de l'emploi et hétérogénéité dans le champ des services à la personne : éléments d'analyse à partir des statistiques nationales », *Documents de travail du CLERSÉ (Working Papers)*, n° 4, février 2010, http://clerse.univ-lille1.fr/spip/IMG/pdf/wp_lefebvre.pdf

Introduction

Le champ des services à la personne (SP) est depuis une vingtaine d'années une cible privilégiée des politiques d'emploi en France. Dès la fin des années 1980, les services à domicile sont considérés comme des « gisements d'emplois », dans un contexte de chômage de masse. L'objectif de création d'emplois est ainsi à la base de la loi sur les emplois familiaux de 1991 et a été réitéré avec force lors du plan de développement des services à la personne de 2005, dit « plan Borloo ». Or, différents travaux, d'origine variée, ont interrogé la qualité de l'emploi et des conditions de travail dans ces services (Devetter *et alii*, 2009 ; INRS, 2005 ; Nicot, Yahiaoui, 2002 ; Dussuet, 2005 ; Marbot, 2008 ; etc.).

Par ailleurs l'hétérogénéité des activités et des professions regroupées sous le vocable de « services à la personne » est pointée dans certains travaux (Devetter *et alii*, 2009) et par les acteurs œuvrant dans ces services (directeurs associatifs, organisations syndicales...). Ce regroupement d'activités différentes dans leurs logiques (logique sociale ou logique de services domestiques) comme dans leurs trajectoires historiques (dans la construction des professions), est manifeste dans le plan Borloo de 2005 et trouve ses prémices dès le début des années 1990 (Laforge, 2003). Si les « services à la personne », tels que définis actuellement suite au plan de cohésion sociale de 2005, recouvrent aujourd'hui un périmètre encore plus large d'activités¹, les deux professions qui constituent le cœur de ces services et qui regroupent la majorité des salariés demeurent les « employés de maison » et « les aides à domicile ». Enfin, l'hétérogénéité de ce champ d'activité se retrouve également dans les modalités d'emplois (emploi direct, mandataire ou prestataire) et dans les statuts des employeurs (particuliers, associations, entreprises privées lucratives, CCAS...). Les discours qui pointent ces différentes formes d'hétérogénéité (des métiers, de leur histoire, de leur logique, des employeurs, des modalités d'emploi...) s'appuient sur une analyse fine de l'histoire de ces métiers et des régulations qui cherchent à structurer les SP en « secteur ». Nous proposons dans ce travail de mobiliser un angle d'approche différent, basé sur l'exploitation des données statistiques nationales, et qui aborde cette diversité sous l'angle de la qualité de l'emploi.

La problématique que nous souhaitons ainsi examiner dans ce texte est la suivante. L'hétérogénéité décrite dans les travaux sur les SP se retrouve-t-elle dans la qualité des emplois ? Et si oui, quels sont les facteurs les plus discriminants en termes de qualité d'emploi ? Rejoignent-ils les hypothèses formulées à partir des travaux qualitatifs dans ce domaine, et viennent-ils ce faisant les valider ou invalider ?

Pour répondre à ces questions, l'article se décompose en deux parties. Dans la première, nous revenons en détail sur le concept de qualité d'emploi, sur ses différentes définitions et sur les indicateurs destinés à l'évaluer. Notre posture est que la « qualité », fût-elle de l'emploi, est toujours « négociée », et que son périmètre, ses contours ne sont pas stables dans le temps. Dans la seconde partie, nous exposerons quelques données statistiques sur les différentes dimensions de la qualité de l'emploi dans le champ des SP ainsi que les premiers résultats de traitements statistiques. Ceux-ci mettent en avant l'importance du temps de travail dans ces services, où les temps partiels et fragmentés dominent. D'une part, le temps de travail est très lié à la profession et au type d'employeur (particulier, association, secteur public...), et, d'autre part, le souhait de changer d'emploi est fortement corrélé au souhait de travailler davantage d'heures.

¹ La liste de services à la personne regroupe aujourd'hui 21 activités, et l'ajout de 5 nouvelles activités était prévu en 2009 par le plan 2 des services à la personne.

I. Définir « la » « qualité » de l'emploi ?

La prise en compte de la qualité de l'emploi émerge sur la scène européenne à la fin des années 1990. Bien que floue, et sans définition précise, cette « notion » va progressivement s'imposer comme objectif des politiques européennes au début des années 2000 (Davoine, 2007)². Globalement, l'idée sous-jacente est que la création d'emplois devrait s'accompagner d'une amélioration de la qualité de ceux-ci. Il faut rappeler que cette évolution en faveur de la qualité de l'emploi s'est réalisée dans un contexte de croissance économique favorable, accompagnée d'un chômage relativement faible. Mais la question de la compatibilité de cet objectif avec la compétitivité de l'économie fait apparaître deux positions possibles. La première consisterait à faire de l'objectif d'amélioration de la qualité de l'emploi une réponse *a minima* (et à moindre coût pour la compétitivité économique) à la prise de conscience émergente du risque de hausse de la précarité engendré par les objectifs quantitatifs de création d'emplois. Une deuxième position serait de s'emparer de cet objectif au sein d'une véritable politique volontariste visant à combler les écarts en qualité d'emploi et à lutter contre la dégradation générale de la qualité d'emploi sur les marchés du travail, tout en l'associant à l'idée qu'une telle politique, « bien » menée, soutient la compétitivité des économies européennes³.

Le Conseil Européen a adopté en décembre 2001, au sommet de Laeken, une définition de la qualité de l'emploi et une série d'indicateurs associés à ces dimensions. Les objectifs en termes de qualité d'emploi et les dimensions à prendre en compte sont le fruit de négociations politiques entre les pays membres mais aussi entre les directions de la Commission Européenne (Barbier, 2004 : 92 et suiv.). Les indicateurs de Laeken sont organisés autour d'une approche de la qualité selon dix dimensions, distinguant des indicateurs clés et des indicateurs de contexte (voir tableau 1).

Dans le même temps, la Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (dite fondation de Dublin) réalise des travaux qui aboutissent à une définition de la qualité de l'emploi en quatre dimensions (Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2002). Sur la même période, l'OIT mène des travaux sur la qualité de l'emploi *via* le concept de « travail décent ». Bien que travaillant sur ces problématiques depuis sa création en 1919, l'OIT mobilise ce terme de travail décent depuis 1999, date de la 87^{ème} conférence internationale du travail, qui reprend les quatre objectifs de l'organisation : la promotion des droits au travail, l'emploi, la protection sociale et le dialogue social (BIT, 1999). A partir de cette définition générale, différents chercheurs ont proposé des séries d'indicateurs de travail décent, que nous reprenons dans le tableau 1 (Ghai, 2003 ; Anker *et alii*, 2003 ; Bescond *et alii*, 2003).

L'OCDE n'est pas en reste sur cette question même si elle intervient plus tard sur ce marché de l'objectivation de la mesure de la qualité de l'emploi. Dans les *perspectives de l'emploi* de 2006, l'OCDE propose quatre indicateurs de qualité de l'emploi : la part d'emploi à temps partiel involontaire, la

² La notion de qualité d'emploi fait son apparition au Conseil de Lisbonne en mars 2000. Elle est développée au Conseil de Nice en décembre 2000, où elle est incluse dans l'Agenda social européen et devient un objectif de la Stratégie européenne pour l'emploi (Davoine *et alii*, 2008).

³ « Promouvoir la qualité dans la politique de l'emploi (...) constitue un élément clé pour les objectifs consistant à bâtir des emplois plus nombreux et meilleurs, à créer une économie compétitive, fondée sur la cohésion et la connaissance, et à assurer une interaction positive entre les politiques économiques, sociales et de l'emploi. À ce titre, la qualité peut, et doit, aller de pair avec une amélioration de l'efficacité, en particulier en ce qui concerne les finances publiques et les incitants sur le marché du travail. » (Commission Européenne, 2001 : 5). La Commission Européenne utilise ainsi l'argument de l'amélioration de l'efficacité économique pour justifier l'intégration de la qualité de l'emploi dans les objectifs de la politique européenne. Comme l'explique Barbier (2004), « c'est l'impact en termes d'efficacité économique des systèmes de protection sociale qui est au centre du débat. (...) Au vrai, pour justifier la pertinence de la qualité comme thème de politique économique et/ou sociale, la Commission a, pour l'essentiel, recours à des arguments économiques, qui s'attachent plus à montrer la valeur *instrumentale* de la qualité que sa valeur *intrinsèque* » (p.89).

part d'emploi temporaire, l'ancienneté moyenne dans l'emploi et le taux de travailleurs pauvres (Davoine, 2007 : 11).

Nous présentons ci-dessous ces différents indicateurs proposés par les organisations internationales (partie I.1.), puis poursuivons l'analyse autour de la pluralité de registres de qualité de l'emploi (partie I.2.).

I.1. La qualité de l'emploi selon les organisations internationales

Nous résumons ci-dessous les dimensions retenues dans six indicateurs différents sous forme de tableau. Y figurent les dénominations données à chaque dimension de la qualité de l'emploi (en gras), et des exemples de critères correspondant à chaque dimension (en caractères normaux). L'objectif est ici de faire apparaître (dans la première colonne) l'ensemble des dimensions prises en compte par l'une ou l'autre de ces « définitions » de la qualité de l'emploi.

A cette lecture synoptique, on identifie que ces organisations internationales ont toutes reconnu à la qualité de l'emploi un caractère multidimensionnel. Ces indicateurs, conçus pour évaluer la qualité de l'emploi à l'échelle des pays, englobent ainsi des dimensions de conditions de travail, d'emploi (sécurité de l'emploi, revenus, etc.), mais également d'autres dimensions, telles que les inégalités ou l'accès au marché du travail. Néanmoins, les dimensions retenues et leur importance relative diffèrent d'un indicateur à l'autre.

Tableau 1 : Les dimensions de la qualité de l'emploi selon les indicateurs de la Commission Européenne, de la Fondation de Dublin, de l'OIT et de l'OCDE⁴ :

Dimensions	Laeken (10 dimensions)	Fondation de Dublin (4 dimensions)	Ghaï (OIT) (4 dimensions)	Anker <i>et alii</i> (OIT) (11 dimensions)	Bescond <i>et alii</i> (OIT) (7 dimensions)	OCDE (4 dimensions)
Rémunération	1. 'Qualité intrinsèque de l'emploi' : - Mouvements entre non-emploi et emploi, et, dans le cadre de l'emploi, évolution de la rémunération ⁵	1. 'Sécurité de l'emploi et des parcours professionnels' : - Revenus du travail	1. 'L'emploi' : - les rémunérations	3. 'Rémunération et productivité' : - rémunération et travailleurs pauvres	1. 'Faible rémunération horaire'	'Taux de travailleurs pauvres'
Protection sociale		- Protection sociale (dans dim. 1)	2. 'La sécurité sociale' : - Montant des dépenses publiques de sécurité sociales - Couverture satisfaisante des différents risques	9. 'Protection sociale' : - Taux de couverture de l'assurance maladie	7. 'Personnes âgées sans pension'	
Durée du travail				4. 'Durée du travail' : - Durée excessive du travail (dans dim. 1) - Sous-emploi lié à la durée du travail (dans dim. 1) - Horaires atypiques ou incompatibles avec une vie sociale normale	2.'Durée excessive du travail'	'Part d'emploi à temps partiel involontaire'
Qualification, formation	2. 'Qualification, éducation et formation tout au long de la vie et progression de la carrière' : - Participation à des mesures d'éducation et de formation	2. 'Développement des compétences' : - Qualifications, formations, - Déroulement de carrière		- Formation récente (dans dim. 1)		
Diversité et non-discrimination ; Egalité hommes - femmes	3. 'Egalité entre hommes et femmes' : - Ecart de rémunération - Ecart de taux d'emploi - Sous/sur-représentation dans certains secteurs 9. 'Diversité et non-discrimination' : - Ecart de taux d'emploi des travailleurs âgés, handicapés, appartenant à des minorités ethniques par rapport à la moyenne	- égalité des chances (dans dimension 1)		7. 'Traitement équitable en matière d'emploi, notamment femmes'	6. 'Ecart taux d'activité hommes - femmes'	
Satisfaction des travailleurs	- Satisfaction des travailleurs (dans dimension 1)					

⁴ L'objectif n'est pas ici d'entrer dans le détail des indicateurs statistiques retenus pour chaque dimension mais simplement de repérer les différentes dimensions retenues dans chacun des travaux, illustrées par des exemples d'indicateurs à intégrer.

⁵ En 2001, figuraient dans les indicateurs possibles de cette dimension les bas salaires, le nombre de travailleurs pauvres et la répartition des revenus (Commission Européenne, 2001) mais ces indicateurs ne figurent plus sur la liste approuvée par le Conseil (Commission Européenne, 2003).

Conditions de travail, santé et sécurité au travail	4. 'Santé et sécurité au travail' : - Taux d'incidence des accidents du travail	3. 'Santé et le bien-être' : - Problèmes de santé (physique et mentale) - Situations à risque - Organisation du travail	- Conditions de travail (dans dim.1 : l'emploi)	8. 'Sécurité et santé au travail' : - Accidents mortels au travail, inspection du travail...		
Sécurité / Flexibilité	5. 'Flexibilité et sécurité' : - Salariés travaillant volontairement ou involontairement à temps partiel - Salariés travaillant volontairement ou involontairement en CDD	- Statuts d'emploi (dans dim. 1)		5. 'Stabilité et sécurité de l'emploi' : - Ancienneté - Travail temporaire - Opinion sur la sécurité de l'emploi - Discontinuité de l'emploi		'Part d'emploi temporaire' 'Ancienneté moyenne dans l'emploi'
Insertion et accès au marché du travail	6. 'Insertion et accès au marché du travail' : - Taux de chômage des jeunes - Taux chômage de longue durée - Taux total d'emploi		- les possibilités d'emploi (dans dim. 1 : l'emploi)	1. 'Possibilités de travail' : - Taux d'activité, taux de chômage...	3.'Chômage' 5. 'Chômage des jeunes'	
Equilibre entre vie professionnelle et vie privée	7. 'Organisation du travail et équilibre entre vie professionnelle et vie privée' : - Ecart de taux d'emploi en fonction de la présence ou non d'enfants en bas âge - Enfants accueillis par des structures	4. 'Concilier vie de travail et vie hors travail' : - Temps de travail / temps hors travail - Infrastructures sociales		6. 'équilibre travail – vie familiale' : - emploi des femmes avec jeunes enfants, durée excessive de travail, aménagement de temps de travail		
Dialogue social et participation des travailleurs	8. 'Dialogue social et participation des travailleurs' : - En 2001, il était prévu de prendre en compte la présence de conventions collectives et de comités d'entreprise, la part de salariés ayant un intérêt/une participation dans l'entreprise qui l'emploie, les conflits du travail. Mais aucun accord n'a été trouvé pour cette dimension.	- Droit des travailleurs (dans dimension 1) : information/consultation/participation	4. Le dialogue social : - La négociation collective - La démocratie dans l'entreprise et à l'échelon national	10. 'Dialogue social et relations de travail' : - Taux de syndicalisation, accords collectifs, grèves, etc.		
Droits fondamentaux des travailleurs			3. Les droits fondamentaux : - Travail forcé, travail des enfants - Discrimination au travail - Liberté syndicale	2. 'Caractère acceptable du travail' : - Défaut de scolarisation, travail des enfants, travail forcé...	4. 'Enfants non scolarisés'	
Performances générales du travail	10. 'Performances générales du travail' : - Productivité du travail.			11. 'Contexte socioéconomique' : Production par actif occupé, niveau d'instruction, répartition des revenus, pauvreté...		

Source : Auteur, à partir de : Commission Européenne (2001 et 2003) ; Fondation Européenne pour l'Amélioration des Conditions de Vie et de Travail (2002) ; Ghai (2003) ; Anker *et alii* (2003) ; Bescond *et alii* (2003).

Des différences notables dans le choix des dimensions...

Si les revenus du travail figurent dans chacun des indicateurs⁶, la protection sociale par exemple apparaît dans les indicateurs de travail décent et les indicateurs de la fondation de Dublin, mais pas dans la liste de Laeken, ni dans les critères de l'OCDE⁷. De même, les variables concernant les droits fondamentaux des travailleurs, telles que le travail forcé ou le travail des enfants, se retrouvent uniquement dans les indicateurs de l'OIT, qui cherche à évaluer le travail décent dans l'ensemble des pays du monde, et non dans les indicateurs mobilisés par des organisations cherchant à comparer les pays européens ou membres de l'OCDE. On pointe ici une des difficultés de l'élaboration d'un indicateur commun de qualité d'emploi : peut-on utiliser les mêmes indicateurs pour tous les pays (et, dans le cadre de notre réflexion, dans tous les secteurs d'activité) ?

... mais également dans l'importance relative accordée à chacune d'entre elles

L'importance accordée aux dimensions retenues peut également être différente d'un indicateur à l'autre. Par exemple, l'indicateur de Laeken propose six indicateurs différents d'égalité entre les hommes et les femmes, auxquels s'ajoutent trois indicateurs de non discrimination envers les seniors, les minorités ethniques et les personnes handicapées, alors qu'il ne propose qu'un indicateur de santé et sécurité au travail (le taux d'incidence des accidents du travail). Au contraire, l'indicateur de la fondation de Dublin semble accorder une place beaucoup plus importante aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité au travail.

Des ambiguïtés persistantes dans le choix des indicateurs

Enfin, le sens de certaines variables intégrées dans les indicateurs de qualité de l'emploi peut parfois être ambigu. Par exemple, dans l'indicateur de Laeken, la dimension « sécurité de l'emploi » est associée à la flexibilité. L'objectif des politiques en la matière doit être d'« encourager des attitudes positives envers le changement sur le lieu de travail et sur le marché du travail en général, et veiller à ce qu'il y ait un soutien approprié pour les personnes qui perdent leur emploi ou en cherchent un autre. Encourager l'exploitation optimale des capacités et des possibilités de carrières flexibles grâce à un soutien approprié à la mobilité professionnelle et géographique, y compris au sein des nouveaux marchés du travail européens. » (Commission Européenne, 2001 : 13). En ce sens, la flexibilité est envisagée comme un facteur d'amélioration de la qualité de l'emploi. L'indicateur affecté à cette dimension par la suite est le pourcentage de travailleurs travaillant volontairement ou involontairement à temps partiel et le pourcentage de travailleurs ayant volontairement ou involontairement des contrats à durée déterminée. Il n'est pas précisé si cet indicateur, qui mesure la flexibilité, doit être considéré comme améliorant ou dégradant la qualité de l'emploi. Un autre exemple d'ambiguïté concerne la productivité du travail. Cette variable est intégrée dans les indicateurs de Laeken comme un indice de qualité d'emploi. Or, l'augmentation de la productivité peut également être, pour les travailleurs, synonyme d'intensification du travail et de dégradation du bien-être au travail (Gollac, Volkoff, 2000 ; Askenazy, 2004). C'est notamment en ce sens que l'on

⁶ Même s'ils ne sont pas mesurés de la même manière : les indicateurs de Laeken retiennent uniquement les évolutions salariales, et non les salaires eux-mêmes, tandis que les autres indicateurs prennent davantage en compte les rémunérations elles-mêmes.

⁷ Pourtant, dans le cadre d'une comparaison internationale, entre des pays au niveau de protection sociale différents, la non prise en compte de celle-ci peut être considérée comme un biais dans l'analyse, notamment des revenus.

peut considérer que la notion de qualité d'emploi reste floue, malgré l'apparente précision que constitue une liste d'indicateurs chiffrés.

Ce caractère flou de la définition de la qualité de l'emploi n'est pas anodin. Il n'est pas non plus uniquement une difficulté pour le chercheur qui souhaite évaluer la qualité de l'emploi dans un pays, un secteur ou un groupe d'individus. Ce flou sur la définition même de la qualité de l'emploi rend possible l'apparition de discours mouvants selon que l'orateur se place de tel ou tel point de vue, aboutissant à des accords apparents mais qui n'ont pas la même signification pour tous. Pour reprendre les termes de Pierre Ralle (CEE, 2006 : 4) : « notion floue et multidimensionnelle, la qualité de l'emploi est alors discutée comme s'il s'agissait d'un concept bien établi alors qu'elle revêt pour chacun des réalités différentes, parfois même opposées. La notion est ainsi devenue "performante" dans le débat public en permettant de produire des consensus plus apparents que réels ». Les politiques d'amélioration de la qualité de l'emploi qui en découlent peuvent ainsi viser des objectifs très différents selon les conceptions sous-jacentes de la qualité de l'emploi, mais aussi évolutifs dans le temps. Ainsi, l'objectif d'amélioration de la qualité de l'emploi en Europe s'est considérablement modifié depuis le début des années 2000. Il demeure inscrit dans la Stratégie européenne pour l'emploi, mais son contenu a changé : la qualité est de plus en plus instrumentalisée, en étant « interprétée en termes de productivité et d'attractivité financière des emplois » (Davoine *et alii*, 2008 : 181). Cette dimension de la productivité du travail comme facteur de qualité d'emploi est présente dès les premiers textes de la Commission en 2001, mais semble prendre une place prédominante sur les autres.

I.2. « Une » qualité de l'emploi ?

Nos remarques précédentes nous amènent à un constat : la qualité de l'emploi est une notion multidimensionnelle, certes, mais cela va plus loin que la simple agrégation ou juxtaposition de différentes dimensions de la qualité des emplois. Le sens de chacune des variables prises en considération peut être ambigu. L'intégration de certaines variables ne fait pas l'unanimité et l'importance relative de chaque dimension par rapport aux autres varie également.

On s'aperçoit ici que la qualité de l'emploi n'a pas le même sens selon l'angle par lequel on l'observe. La définition même de ce qu'est la qualité de l'emploi n'est pas la même, par exemple du point de vue du salarié, de l'employeur, ou de la société. Elle n'est pas non plus la même selon qu'on privilégie l'aspect financier des revenus du travail ou l'aspect de la santé au travail, par exemple. Les indicateurs reflètent l'importance accordée à ces différents points de vue et, finalement, renvoient à des « valeurs » et des registres d'action différents. Les indicateurs de Laeken accordent une importance centrale au fonctionnement du marché du travail, à la productivité du travail et à la non-discrimination. On pourrait l'interpréter comme le point de vue de la société sur la qualité de l'emploi en termes d'efficacité économique. La discrimination implique une sous-utilisation des ressources en travail et une forme d'inefficacité. Les conditions de travail portent uniquement sur le taux d'accidents du travail (qui ont un coût non négligeable et pèsent sur l'efficacité du travail), tandis que les qualités intrinsèques du travail sont principalement évaluées par la satisfaction des travailleurs. Les indicateurs proposés par l'OIT semblent prendre plus spécifiquement le point de vue du salarié et les aspects des conditions de travail. Les paragraphes suivants cherchent à esquisser une grille d'analyse de ces différences entre les indicateurs de ces institutions internationales.

Au terme de ces premières réflexions, il nous semble en effet qu'on peut analyser les différentes conceptions de la qualité de l'emploi en croisant au moins trois angles :

- Les dimensions de la qualité de l'emploi : quels sont les aspects de la qualité de l'emploi qui sont privilégiés ?
- Les catégories d'acteurs qui mobilisent le concept : la société ; l'employeur (ou l'organisation) ; le salarié (niveau de l'individu)
- Les registres d'action et les « valeurs » accordées à l'emploi⁸.

Les différents aspects de la qualité de l'emploi

Barbier (2004) identifie au moins six façons d'envisager la qualité de l'emploi :

1. *La qualité de la vie* pose essentiellement la question de l'articulation entre la vie familiale et la vie professionnelle.
2. *La qualité de l'offre de travail* pose la question du niveau de capital humain détenu par la force de travail et sa capacité d'adaptation aux besoins du marché du travail.
3. *La qualité de la demande de travail* pose essentiellement la question des rémunérations versées aux salariés par les employeurs.
4. *La qualité de l'environnement de travail* se situe au niveau de la nature de la protection juridique des salariés dans l'exercice de leur travail (santé au travail, sécurité au travail, protection de l'emploi, dialogue social).
5. *La qualité de la protection sociale* concerne le niveau des prestations sociales et des indemnités d'assurance ainsi que celle de leur impact sur l'emploi.
6. *La qualité du marché du travail* pose la question des caractéristiques et des performances du marché du travail. Cette dernier aspect de la qualité de l'emploi comporte une dimension macro-économique importante et se concentre sur des les thèmes de la flexibilité, des inégalités salariales, de la productivité du travail et des taux d'emploi.

Cette grille d'analyse nous aide à comprendre les différences entre les indicateurs proposés par les instances internationales. L'indicateur de Laeken privilégie, selon cet auteur, une approche « qualité du marché du travail ». S'y ajoutent ensuite, de manière moins importante, des dimensions relevant de la qualité de l'environnement du travail, de l'offre de travail et de qualité de la vie. Les indicateurs proposés par l'OIT, quant à eux, accordent un poids beaucoup plus important à l'environnement de travail et à la qualité de l'offre de travail.

Le regard des salariés sur la qualité de l'emploi

Les différents indicateurs que nous avons décrits se basent sur un choix *a priori* des variables importantes dans la qualité de l'emploi. Les travaux de L. Davoine (2007) cherchent quant à eux à prendre en compte les préférences des travailleurs. Loin de se fonder uniquement sur la satisfaction au travail pour mesurer la qualité de l'emploi, dans le cadre de l'appareillage théorique orthodoxe de révélation des préférences individuelles, l'auteur cherche à prendre en compte l'importance que les salariés accordent à chaque dimension « objective » de la qualité de l'emploi pour sélectionner et hiérarchiser les dimensions qu'elle retiendra dans son analyse comparative des pays européens. Ainsi, en prenant pour base les indicateurs de Laeken, qui assoient leur légitimité sur leur fondement politique, elle propose de les amender en se fondant d'une part sur les théories du marché du travail et sur les travaux sur la satisfaction au travail et d'autre part sur l'étude empirique des facteurs influençant la satisfaction globale au travail et les différentes facettes de la satisfaction au travail.

⁸ Par exemple *via* sa plus ou moins grande instrumentalisation en faveur d'autres objectifs.

Cette analyse la conduit à privilégier quatre dimensions de la qualité de l'emploi :

- 1) La sécurité socio-économique
 - Sécurité de revenu
 - Sécurité sur le marché du travail
- 2) L'éducation et la formation
 - Étendue de la formation
 - Qualité de la formation
 - Déclassement
- 3) Les conditions de travail au sens large
 - Santé
 - Horaires de travail
 - Dialogue social
- 4) L'égalité hommes – femmes et la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle
 - Égalité
 - Possibilité de conciliation

Les différents registres d'action

Les indicateurs étudiés jusqu'ici ont tous été créés pour évaluer la qualité de l'emploi à l'échelle d'un pays. Se basant sur l'approche du travail décent de l'OIT, Bonnet *et alii* (2003) distinguent trois niveaux d'analyse de la qualité de l'emploi. A chaque niveau correspondent des objectifs différents. Au niveau macrosocial, l'objectif peut être défini, selon ces auteurs, « comme la création d'un ensemble de lois, réglementations, et institutions qui permettent à un nombre croissant de membres de toute société de travailler sans oppression, dans une sécurité raisonnable, en améliorant progressivement leurs possibilités d'épanouissement personnel et en gagnant de quoi subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille » (p. 232). À un niveau mésosocial, sur le lieu de travail, le travail dit décent doit permettre aux travailleurs de jouir d'une bonne sécurité tout en favorisant le dynamisme des entreprises où ils travaillent. Au niveau microsociale, c'est-à-dire individuel, un travail est décent s'il permet de travailler tout en jouissant, à un niveau approprié, de toutes formes de sécurité au travail.

Les auteurs évaluent l'emploi décent à partir de sept formes de sécurité liées au travail :

- La sécurité du marché du travail (qui garantit l'accès à des emplois rémunérés grâce à un taux d'emploi élevé)⁹ ;
- La sécurité de l'emploi (qui garantit la protection des travailleurs contre le licenciement arbitraire ou abusif et les recours contre ces pratiques) ;
- La sécurité professionnelle (définie comme le fait pour un travailleur de posséder une certaine maîtrise sur le contenu de ses tâches et la possibilité qu'il a de faire carrière) ;
- La sécurité au travail (conditions de travail, santé et sécurité au travail) ;
- La sécurité du maintien des qualifications (possibilité d'acquérir et de perfectionner, grâce à la formation et l'éducation, ses connaissances et ses qualifications) ;
- La sécurité du revenu ;
- La sécurité de la représentation (protection du droit d'exprimer son opinion).

⁹ A l'échelon microsociale, cette dimension est considérée comme une variable contextuelle et est donc exclue : l'indicateur de travail décent au niveau individuel se fonde sur les six autres dimensions.

Ces différentes formes de sécurité sont évaluées aux trois niveaux d'analyse (macrosocial, mésosocial et microsocal), donnant lieu à trois indicateurs de travail décent : un indicateur macrosocial (indicateur national du travail décent – ITD), un indicateur mésosocial (indicateur de travail décent dans les entreprises – TDE) et un indicateur microsocal (ITD à l'échelon microsocal).

Les travaux de Bonnet *et alii* sont destinés à la création d'indicateurs de travail décent. Dans une approche analytique, ils nous semblent intéressants dans le sens où ils différencient trois registres d'action à partir desquels on peut chercher à évaluer la qualité de l'emploi, et analysent les différences de conception que cela engendre. Ils présentent également l'avantage d'aborder la question de la mesure de la qualité de l'emploi au niveau des individus : ce qui se distingue des autres indicateurs (qui se situent au niveau « macro »), et ce qui sera notre angle d'approche.

Conclusion : une grille d'analyse de la qualité de l'emploi

La qualité de l'emploi est donc non seulement un concept multidimensionnel, mais sa définition, c'est-à-dire la conception de ce qui est important dans la qualité de l'emploi, ce qui fait qu'un emploi est un « bon » emploi, n'est pas constante. Elle est en particulier variable en fonction 1. des catégories d'acteurs qui mobilisent le concept (qui cherche à mesurer la qualité de l'emploi ?), 2. du niveau auquel est appliqué le concept (que cherche-t-on à évaluer : la qualité de l'emploi d'un pays ? d'un secteur d'activité? d'une entreprise ? d'un individu ?), 3. des registres d'action et des « valeurs » accordées à l'emploi, ou encore le type de légitimation mobilisé (pourquoi cherche-t-on à évaluer la qualité de l'emploi ?). Il nous semble que le croisement de ces dimensions doit permettre de constituer une grille d'analyse de la qualité de l'emploi, mobilisable dans le « secteur » des SP.

II. La qualité de l'emploi dans les services à la personne

Les discours autour des emplois de services à la personne sont très souvent centrés sur la notion de « professionnalisation »¹⁰. Cette notion n'est pas sans ambiguïtés et peut faire référence à la formation des salariés, à la « montée en compétences », à la « modernisation » des structures selon les cas (Devetter *et alii*, 2008 ; Jany-Catrice *et alii*, 2008). Néanmoins, les discours s'élargissent parfois aujourd'hui à la notion de qualité d'emploi. Par exemple, un des trois grands objectifs du plan 2 des services à la personne, lancé en 2009, s'intitule « professionnaliser le secteur et améliorer la qualité des emplois ». Dans ce cadre, un observatoire de la qualité et de l'emploi devrait être très prochainement créé. Il devrait produire un « baromètre de la professionnalisation et de la qualité des emplois ».

Ce travail cherche à aller au-delà du discours sur la professionnalisation :

- en mobilisant les données statistiques,
- en élargissant la perspective à la qualité de l'emploi,
- en prenant en considération l'hétérogénéité des emplois de services à la personne qui est décrite dans les différents travaux sur ce champ d'activités.

¹⁰ Par exemple, l'agence nationale des services à la personne, créée suite au plan Borloo de 2005, a organisé des « Assises de la professionnalisation » dans les services à la personne en 2006 et en 2009. De même, le rapport de Michèle Debonneuil (2008) sur le développement des services à la personne depuis 2005 mettait fortement l'accent sur la « professionnalisation » du secteur.

Il ne s'agit pas ici de quantifier « la » qualité de l'emploi dans les SP mais d'en analyser différentes dimensions en fonction de la diversité des situations. En ce sens, notre approche est bien ici une approche « micro » de la qualité de l'emploi. Après avoir rappelé quelques données sur ces emplois (II.1.), nous présentons les résultats de nos analyses statistiques (II.2. et II.3.).

Encadré 1

Méthodologie et bases de données mobilisées

Les données statistiques utilisées ici sont celles de l'enquête emploi (2007) de l'INSEE. Il ne nous est pas possible de prendre en compte l'ensemble des SP tels que définis par le plan Borloo*. Nous nous basons donc sur les salariés des professions « aides à domicile » et « employés de maison » (code PCS 563b et 563c, notés AD+EM dans les tableaux). Une des limites de ce travail est donc de ne pas pouvoir rendre compte de l'ensemble des salariés des SP dans leur diversité. Cependant, ces deux PCS rassemblaient en 2007 environ 845 000 personnes, soit plus des deux tiers des salariés des SP (1,2 millions de salariés si l'on retient les données de la DARES : cf. Chol, 2008). D'autre part, il s'agit des personnes qui déclarent ces professions comme étant leur emploi principal (on écarte donc les personnes pour qui il s'agirait d'une activité secondaire ou marginale).

Les variables utilisées pour l'analyse des correspondances multiples (ACM) :

Les variables utilisées dans l'ACM peuvent être réparties en deux catégories :

- les caractéristiques des salariés et leur situation familiale : sexe, niveau de diplôme, nationalité, âge, profession du conjoint, type de ménage.
- les variables caractérisant leur emploi : profession, type de fonction exercée, nature de l'emploi (occasionnel/permanent), ancienneté, type de contrat de travail, temps de travail, travail le dimanche, travail le soir, type d'horaires de travail, suivi d'une formation récente, nombre d'employeurs, type d'employeur, taille de l'entreprise le cas échéant, exercice d'une fonction d'encadrement, exercice d'une autre profession (en plus de la profession principale), et enfin souhait de travailler davantage d'heures et souhait de changer d'emploi.

Quelques remarques préliminaires :

Elément essentiel dans l'analyse de la qualité de l'emploi, le salaire n'est pas intégré directement dans l'analyse pour deux raisons : la première est qu'il est très corrélé au temps de travail et que l'intégration des deux variables dans l'analyse pourrait leur donner un poids disproportionné ; la deuxième est que les données sur les salaires ne sont pas disponibles pour l'ensemble des salariés interrogés (les prendre en compte nécessiterait donc de réduire la taille de l'échantillon sur lequel nous travaillons).

La mesure du temps de travail pose malgré cette nuance de nombreux problèmes. La variable que nous avons retenue ici (TPPML) combine les deux questions suivantes : « dans votre emploi principal, travaillez-vous à temps complet ou à temps partiel ? » et, si la réponse est « à temps partiel », le type de temps partiel est décomposé en quatre modalités : moins d'un mi-temps (50 %) ; mi-temps (50 %) ; entre 50 et 80 % ; 80 % et plus. Or, dans un secteur où les situations de multi-employeurs sont fréquentes, il est difficile de savoir comment les salariés répondent à cette question et s'ils prennent en compte l'ensemble de leurs employeurs ou seulement l'un d'entre eux. Dans ce dernier cas, cette variable sous-estimerait le temps de travail réel des salariés du particulier employeur qui ont plus souvent que les autres plusieurs employeurs sans employeur principal.

* Le repérage de l'ensemble des emplois de SP dans les enquêtes nationales est très difficile, notamment en raison du périmètre des SP, qui ne correspond pas aux nomenclatures sectorielles en place (Jany-Catrice, 2009).

Encadré 1 (suite)

Pour autant, le croisement de cette variable avec celle qui découle de la question « Dans le cadre de votre emploi principal (ou : dans le cadre de votre temps partiel), en moyenne combien d'heures travaillez-vous par semaine ? » (HHC) est cohérent avec la variable TPPML utilisée ici, comme l'indique le tableau suivant.

Tableau 2 : la moyenne des heures travaillées par semaine (HHC) en fonction des tranches de temps de travail (TPPML) :

TPPML	Ensemble AD+EM		Plusieurs employeurs sans principal	
	Moyenne HHC	90 % des salariés se trouvent entre :	Moyenne HHC	90 % des salariés se trouvent entre :
Temps complet	39,0	30 et 70 heures HHC	37,5	30 et 84 heures HHC
Moins d'un mi-temps	10,6	1 et 17 heures HHC	12,0	2 et 17 heures HHC
Mi-temps	19,5	12 et 26 heures HHC	19,0	12 et 26 heures HHC
Entre 50 et 80 %	24,5	18 et 30 heures HHC	24,1	18 et 30 heures HHC
80 % et plus	29,0	25 et 37 heures HHC	29,9	25 et 36 heures HHC

Source : Enquête emploi 2007. Calculs de l'auteur.

Champ : Ensemble des salariés aides à domicile et employés de maison.

Quoiqu'il en soit, les résultats concernant le temps de travail seront donc à prendre avec précaution.

Enfin, la mesure de l'ancienneté qui, on le verra, a une importance nette dans nos analyses, peut également poser problème dans le cas des salariés de particuliers employeurs. Comment répondent-ils à la question sur l'ancienneté ? Donnent-ils leur ancienneté 'dans le métier' ou chez un de leur employeur (ce qui n'a pas beaucoup de sens) ? La question est posée comme suit : « À quelle date avez-vous commencé à exercer cette profession ? » ou, si l'enquêté est salarié et a un employeur principal : « À quelle date avez-vous commencé à travailler (sans interruption) pour l'entreprise qui vous emploie actuellement (ou dans la fonction publique) ? ». Cette ambiguïté conduit à ce que, si l'enquêté n'a pas d'employeur principal, il doit indiquer son ancienneté dans la profession, tandis que s'il a un employeur principal, il indique son ancienneté chez cet employeur. Cela peut créer une distorsion (à laquelle nous n'avons pas remédié ici), mais permet de ne pas considérer uniquement l'ancienneté chez un employeur pour les salariés qui en ont plusieurs, ce qui aurait peu de sens.

II.1. Données statistiques de cadrage et hypothèses de départ

Quelques données de cadrage sur les caractéristiques de l'emploi dans les services à la personne

Nous reprenons ici quelques repères statistiques concernant certaines des dimensions de qualité d'emploi déclinées dans la partie II :

- La sécurité du revenu est ici repérée par des variables de revenu et de temps de travail ;
- La sécurité de l'emploi est appréhendée par les types de contrats de travail ;
- La sécurité professionnelle est approchée par l'ancienneté ;
- La sécurité au travail n'est pas repérée ici¹¹ ;
- La sécurité du maintien des qualifications (une variable sur la formation est intégrée) ;
- La sécurité de la représentation n'est pas intégrée ici.

¹¹ Cette dimension sera intégrée dans un travail ultérieur du même type à partir des données du complément conditions de travail de 2005 (INSEE).

Nous intégrons également deux variables dites « subjectives » : le souhait de travailler davantage d'heures (pour être rémunéré en conséquence) et le souhait de changer d'emploi. Ces variables nous semblent apporter un angle supplémentaire d'approche de la qualité, cette fois perçue par les salariés, de leur emploi. C'est sur cette variable que porte la régression logistique.

Différents travaux sur le champ des SP ont montré que, si les salariés du secteur bénéficiaient d'un lien contractuel fort à l'emploi (la très grande majorité étant en CDI), cette apparente stabilité avait tendance à cacher une insécurité liée à la faiblesse et au fractionnement des temps de travail (Devetter *et alii*, 2008). Ceci a des conséquences importantes sur les revenus des salariés : ces auteurs estiment à 60 % la part des employés de maison et aides à domicile qui gagnent moins des deux tiers du salaire médian (*ibid.*).

Des travaux portant plus particulièrement sur les salariés de particuliers employeurs montrent également que les temps de travail et les rémunérations sont relativement faibles dans ces activités. En 2006, 50 % des salariés de particuliers employeurs ont reçu au titre de cette activité (sur l'ensemble de leurs contrats) moins de 1 666 €, soit 139 € par mois en moyenne (Marbot *et alii*, 2008). Si l'on considère maintenant les revenus salariaux totaux de ces salariés (qui comprennent l'ensemble de leurs emplois, y compris ceux perçus en dehors de l'emploi direct par un particulier), le revenu mensuel moyen est de 546 € et la moitié des salariés qui ont les plus bas salaires ont gagné en moyenne 161 € nets par mois en 2006, pour un temps de travail moyen équivalent à moins d'un cinquième d'un temps plein (Marbot, 2008)¹². Au total, 60 % de ces salariés ont travaillé moins de 800 heures, sur l'ensemble de leurs emplois (Marbot, 2008).

Cependant, selon F. Iraci (2009), travailler sur les moyennes de temps de travail et de salaire n'est pas révélateur des réalités vécues par les salariés du particulier employeur, car il n'y a pas de salarié « moyen », mais des types de salariés bien spécifiques. Par exemple, une part des personnes comptabilisées comme travailleurs dans les SP est constituée d'étudiants qui assurent quelques heures de cours ou de *baby-sitting* par semaine à domicile. Peut-on dès lors considérer cet « emploi » de la même manière que les aides à domicile auprès des personnes âgées réalisant cette activité à temps plein ? En raisonnant en moyenne, et en retirant les salariés entrés ou sortis courant de l'année, F. Iraci estime tout de même que le temps de travail moyen de ces salariés (toutes activités confondues) est proche du mi-temps, et que le salaire annuel brut serait de 5000 €¹³, soit environ 420 € bruts par mois. Il montre aussi que certains de ces salariés retirent de cette activité des revenus plus conséquents : la moyenne des salaires mensuels nets du dernier décile est de 2200 €. Il indique enfin que le nombre d'heures travaillées augmente avec le nombre d'employeurs. Ainsi, les salariés de particuliers employeurs qui ont deux employeurs par exemple travaillent en moyenne 400 heures par an, soit l'équivalent d'un quart de temps plein, contre environ 1000 heures pour 10 employeurs et plus (ce qui correspond aux deux tiers d'un temps plein)¹⁴. Notre travail cherche dans ce sens à prendre en compte la diversité des situations, au sein des salariés de particuliers employeurs comme dans l'ensemble des salariés des SP.

Les données que nous utilisons ici, issues de l'enquête emploi 2007 (voir encadré 1), montrent effectivement que 86 % de notre population travaille en CDI ou en tant que fonctionnaire. Il s'agit d'une population salariée relativement âgée (40 % de ces salariés ont 50 ans ou plus, et l'âge moyen

¹² La moitié des salariés qui ont les plus hauts salaires ont quant à eux gagné en moyenne 930 € nets par mois en 2006, pour un temps de travail moyen de 29 heures par semaine.

¹³ 5500 € pour les salariés à l'ancienneté d'au moins un an, déclarés au réel.

¹⁴ 68 % des salariés de particuliers ont, selon cette étude, un ou deux employeurs. Mais il s'agit uniquement ici du cumul d'emplois directs, qui exclut le cumul avec des emplois au sein d'organisations (de SP ou non).

est de 46 ans, contre environ 40 ans chez l'ensemble des salariés). Pour autant, l'ancienneté y est moins importante que dans l'ensemble de la population active salariée (respectivement 8 et 11 ans en moyenne). Ceci est lié au fait que ces emplois représentent pour une part des salariés de plus de 50 ans un retour à l'emploi après une période d'inactivité¹⁵ ou de chômage. Le suivi de formation¹⁶ est plus de deux fois moins fréquent que pour l'ensemble des salariés (4,5 % contre 10,8 %).

Concernant le temps de travail, nos données nous indiquent que le temps de travail moyen¹⁷ est de 26 heures chez l'ensemble des aides à domicile et employés de maison, et de 21 heures dans la sous-population des salariés de particuliers employeurs. Ce résultat est proche de celui qu'annonce F. Iraci pour l'ensemble des salariés de particuliers employeurs.

Tableau 3 : Répartition des salariés par tranche de temps de travail en 2007 (en pourcentage)¹⁸ :

	Total (AD+EM)	Employés par un particulier	Un seul employeur	Plusieurs employeurs
Temps complet	32,1	20,5	37,9	20,8
Temps partiel - taux non renseigné	0,9	1,4	0,6	1,3
Moins d'un mi-temps	28,4	43,0	25,0	35,1
Mi-temps	10,6	10,0	10,4	11,1
Entre 50 et 80 %	18,5	17,2	17,0	21,6
80 % et plus	9,4	8,0	9,1	10,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Enquête emploi 2007

Champ : Aides à domicile et employés de maison salariés.

Lecture : En 2007, 32,1 % des aides à domicile et employés de maison déclarent travailler à temps complet, contre 20,5 % de ces salariés employés par des particuliers.

Enfin, les salariés des SP expriment plus souvent que les autres salariés le souhait de changer d'emploi et celui de travailler davantage.

Tableau 4 : Pourcentage de salariés déclarant souhaiter changer d'emploi et pourcentage de salariés déclarant souhaiter travailler davantage d'heures¹⁹, en 2007 :

	Souhaite changer d'emploi	Souhaite travailler davantage d'heures
AD+EM	15,0 %	32,6 %
Ensemble des salariés	9,1 %	20,7 %

Source : Enquête emploi 2007

Champ : Ensemble des salariés.

Lecture : En 2007, 15,0 % des aides à domicile et employés de maison déclarent souhaiter changer d'emploi, contre 9,1 % chez l'ensemble des salariés.

Des hypothèses relatives aux démarcations entre les salariés des SP

Ces premières données statistiques considèrent les salariés des services à la personne dans leur ensemble. On l'a dit, ces emplois ne sont pas homogènes et il nous semble intéressant d'analyser de plus près ce qui fonde les différences entre ces salariés. L'analyse de la littérature dédiée aux SP fait ressortir plusieurs hypothèses à ce sujet.

¹⁵ Notamment de femmes ayant stoppé leur activité professionnelle pour élever leurs enfants.

¹⁶ La variable utilisée ici concerne le suivi d'une formation, même courte, dans les trois mois précédents l'enquête.

¹⁷ Mesuré par la variable HHC : voir encadré 1 sur la méthodologie.

¹⁸ Variable TPPML (voir note méthodologique, encadré 1).

¹⁹ Les questions « souhaitez-vous changer d'emploi », « Souhaitez-vous travailler davantage d'heures ? » sont posées à tous les salariés, quel que soit leur temps de travail effectif.

Tout d'abord, la différence entre les *métiers* d'employés de maison (considérés comme des services de confort, historiquement issus de la domesticité) et d'aide à domicile (intégrés depuis 2002 aux services sociaux et médico-sociaux) semble avoir une grande importance, tant au niveau de la qualité des emplois que des perspectives de professionnalisation (Devetter *et alii*, 2008 et 2009). Pour autant, cette question fait débat, notamment parce que les frontières entre ces deux professions sont assez floues : certains travaux tendent à montrer que les salariés ne font pas la distinction entre ces deux métiers et qu'ils passent souvent de l'un à l'autre dans la semaine voire dans la journée...

Ensuite, les *organisations* prestataires de SP paraissent pouvoir jouer un rôle dans l'amélioration des conditions d'emploi et de travail, en particulier par rapport à l'emploi direct, et malgré des freins économiques importants, notamment dans les associations d'aide à domicile (Dussuet, 2005 et 2008). Celles-ci pourraient en particulier mettre en place des politiques de prévention des risques professionnels, elles pourraient apporter un collectif de travail à des salariés isolés. Elles permettraient également d'assurer un temps de travail plus élevé et des revenus plus stables, par rapport aux revenus liés à l'emploi direct, plus fluctuants et plus dépendants des différents employeurs. Cette hypothèse est cependant contestée par d'autres travaux, qui révèlent une grande incertitude autour du lien qui unit organisations et qualité(s) de l'emploi. Ainsi, par exemple, F. Iraci (2009) estime à partir des données de l'Ircem que le temps de travail des salariés de particuliers employeurs est quasiment identique à celui calculé par le CERC (2008) pour les salariés d'organismes agréés. D'autres (par exemple Croff, 2007) montrent qu'en l'état actuel des choses, les structures prestataires ne parviennent pas à assurer ce rôle d'amélioration de la qualité de l'emploi (pour diverses raisons) et que l'emploi direct, dans ce contexte, peut être un choix délibéré de certaines travailleuses, qui parviennent notamment à en retirer des rémunérations supérieures – et une plus grande liberté dans leur façon de travailler.

Ainsi, les deux premiers critères possibles que nous identifions (type d'activité et modalité d'emploi) semblent, au vu de ces travaux, pouvoir constituer des « lignes de démarcation » entre les emplois de SP vis-à-vis des caractéristiques des emplois, mais la plus grande prudence s'impose quant à l'interprétation de ces distinctions. Nous cherchons ici à savoir si ces premières hypothèses (nuancées) en matière de critères discriminants dans la qualité d'emploi se retrouvent dans l'analyse statistique, et si celle-ci fait apparaître d'autres critères de différenciation (ou à l'inverse des traits communs entre toutes ces formes de SP).

Pour commencer, nous avons choisi de procéder à une analyse des correspondances multiple. Cette première méthode, exploratoire, apporte les premiers éléments descriptifs de l'hétérogénéité de ces emplois. Nous mobilisons par la suite une deuxième méthode statistique : la régression logistique, pour essayer d'approfondir ces premiers constats, en recherchant les facteurs les plus déterminants du souhait de changer d'emploi.

L'axe 2 : un axe « relation salariale », qui oppose les 'jobs' aux emplois stables

L'axe 2 (vertical), quant à lui, oppose plutôt les personnes pour qui ce travail est temporaire ou occasionnel et qui sont dans des situations très précaires (contrat non renseigné, peut-être non encore signé, intérim ou encore CDD), plutôt jeunes, qui souhaitent changer d'emploi et travailler davantage d'heures (on peut donc faire l'hypothèse que ces activités représentent pour cette partie des salariés un *job* temporaire, « en attendant de trouver autre chose »), à des personnes en CDI, qui ont une certaine ancienneté et qui ne souhaitent pas travailler davantage d'heures. Il semble que c'est le rapport contractuel mais aussi 'perçu' à leur emploi qui différencie les salariés sur cet axe. Pour les premiers, cet emploi est perçu comme temporaire tandis que les seconds ont un rapport beaucoup plus stable à cet emploi.

Les modalités qui contribuent le plus à l'axe 2 (par ordre décroissant de contribution à l'axe, qui figure entre parenthèses) sont les suivantes :

Négatif	Positif
Ancienneté 10 ans ou plus (3)	Ancienneté non renseignée (19)
Pas de souhait de travailler plus (1.8)	Travail occasionnel (18)
CDI (1.3)	Contrat – non réponse (8.2)
	Souhait de changer d'emploi (6.5)
	Age 15 – 29 (4.3)
	Contrat saisonnier ou intérim (4.2)
	Souhait de travailler plus (3.7)
	Contrat - CDD (2.4)
	Horaire – pas d'horaire type (2.3)
	Profession du conjoint – inconnu (1.9)
	Temps de travail inférieur au mi-temps (1.3)
	Ancienneté inférieure à un an (1.2)

On remarque que l'axe 2 est très étiré, ce qui signifie qu'un groupe d'individus restreint, aux caractéristiques très spécifiques, se distingue des autres. Le graphique représentant les individus (non reproduit ici) montre qu'effectivement un petit groupe de personnes se situe très au nord du graphique (axe 2) et se distingue de la « masse » des autres individus, « ramassée » autour de 0. De ce fait, l'axe 2 ne nous apprend que peu de choses sur la majorité de la population, mais bien plus sur ce petit groupe d'individus. Nous identifions ces individus, qui représentent 7 % de la population totale. L'analyse de leurs caractéristiques montre qu'il s'agit effectivement principalement de personnes jeunes, pour qui cet emploi est un emploi occasionnel, qui souhaitent en changer et travailler davantage d'heures. Leurs temps de travail sont plus souvent que la moyenne inférieurs au mi-temps et ils sont souvent employés de maison.

L'exclusion de cette catégorie d'employés modifie un peu le plan factoriel. L'axe 1 reste identique : il s'agit toujours d'un *axe métier*, qui oppose employés de maison, salariés de particuliers employeurs, sur des faibles temps de travail, aux professions d'aide à domicile employés par le secteur public ou associatif, travaillant sur des temps de travail plus longs mais également sur des horaires plus contraints (travail le soir, le dimanche).

L'axe 2 oppose les salariés relativement jeunes avec peu d'ancienneté, associés au souhait de changer d'emploi et de travailler davantage, aux salariés plus âgés (50 ans et plus), avec une ancienneté plus importante. Ces derniers souhaitent moins souvent changer d'emploi ou travailler davantage. Ils sont d'ailleurs associés plus souvent à des temps pleins. Cet axe demeure donc un axe qui oppose les personnes pour qui il s'agit d'un emploi stable à celles pour qui il s'agit d'un emploi plus occasionnel, et qui souhaitent changer quand cela leur sera possible, que nous avons nommé *axe « relation salariale »*.

Nos hypothèses sur les lignes de démarcation se retrouvent ici en partie.

Une distinction effective selon la profession et le type d'employeur : La première ligne de démarcation supposée concernait le type d'activité. Il semble bien en effet que les caractéristiques de l'emploi des employés de maison et des aides à domicile soient différentes. Cette distinction est également très liée au type d'employeur, qui était notre deuxième hypothèse de démarcation. Cette première analyse descriptive oppose ainsi (sur l'axe 1) les employés de maison salariés par des particuliers employeurs et associés à des temps de travail faibles aux aides à domicile salariés du secteur public ou associatif, associés à des temps de travail supérieurs²⁰.

Des dimensions de qualité d'emploi différentes dans les deux métiers : Si le métier d'aide à domicile et le fait d'être salarié de structure sont associés à des temps de travail – et donc des revenus – supérieurs (dimension « rémunération » de la qualité de l'emploi), la dimension conciliation vie privée – vie familiale semble moins facile pour ces salariés que pour les employés de maison employés chez les particuliers. C'est d'ailleurs un élément qui revient dans les entretiens qualitatifs : la liberté de fixer soi-même les horaires de travail, selon ses convenances personnelles ou ses obligations familiales, est un attrait du travail régulièrement mis en avant par les salariés de particuliers employeurs. Les dimensions de qualité d'emploi qui priment peuvent ainsi être différentes selon les situations.

Une distinction par l'âge que nous n'avons pas évoquée : Le souhait de changer d'emploi semble moins lié à la profession ou la fonction déclarée qu'à l'âge et à l'ancienneté. Deux hypothèses sont ici envisageables : les salariés les plus âgés ne jugent plus utile de changer d'emploi peu de temps avant leur retraite ou alors ils ont intériorisé l'idée fait qu'ils ne pouvaient pas (ou difficilement) trouver un autre emploi, et donc ne disent pas souhaiter changer d'emploi (distinction entre volonté et capacité²¹).

Volonté de changer d'emploi et souhait de travailler davantage : Enfin, se détache en creux un lien entre le temps de travail et la volonté de changer d'emploi : le fait de souhaiter travailler plus est très lié au souhait de changer d'emploi. Cette première analyse tendrait donc à exprimer que c'est moins la profession en elle-même que le faible temps de travail qui incite les personnes à souhaiter changer d'emploi. On constate en effet que 38 % des salariés qui souhaitent travailler davantage souhaitent également changer d'emploi, alors que seuls 4 % des personnes qui ne souhaitent pas travailler davantage déclarent souhaiter changer d'emploi (voir en annexe 1 le tableau croisé des variables « souhait de changer d'emploi » et « souhait de travailler davantage »). Ce résultat est confirmé par la régression logistique.

II.3. Régression logistique sur la variable « souhait de changer d'emploi »

Nous revenons dans un premier temps sur les hypothèses que nous formulons pour le choix des variables que nous intégrons à la régression. Certaines hypothèses sont liées aux résultats de l'ACM, et d'autres à nos hypothèses de départ, qui n'ont pas été mises en avant par l'ACM.

²⁰ Cela étant, des recherches plus approfondies sur le temps de travail des salariés ayant plusieurs employeurs seront menées afin d'affiner ce constat, qui pourrait être lié à un calcul biaisé du temps de travail. Il s'agit ici de premiers résultats exploratoires.

²¹ On touche ici une des limites de l'utilisation de la variable « souhait de changer d'emploi », qui doit être creusée.

Les variables liées au souhait de changer d'emploi dans l'ACM

Nous reprenons tout d'abord les éléments qui ressortent de notre ACM, et que nous souhaitons confirmer ou infirmer avec cette régression. Le souhait de changer d'emploi semble très lié :

- au fait d'exercer cette profession de manière occasionnelle ;
- à l'âge et à l'ancienneté ;
- au souhait de travailler davantage d'heures, et, en creux au temps de travail.

Nous intégrons donc les variables relatives au type de travail (occasionnel/permanent), au contrat de travail, à l'âge, l'ancienneté, au temps de travail et au souhait de travailler plus.

Des variables 'discriminantes' dans l'ACM mais sans lien apparent avec la qualité de l'emploi

Une de nos hypothèses de départ était la possible existence d'une ligne de démarcation entre les métiers d'aide à domicile et d'employés de maison. On a vu que cette démarcation se retrouvait effectivement sur l'axe 1 mais l'ACM ne montrait pas de lien direct avec le souhait de changer d'emploi. Nous en avons conclu que ce serait éventuellement moins le métier en lui-même que le temps de travail faible (associé au souhait de travailler plus) qui était source d'insatisfaction et du souhait de changer d'emploi. Nous intégrerons les variables de la profession (et de la fonction), du type d'employeur et du nombre d'employeurs afin d'observer si la régression produit des résultats dans ce sens.

Une autre hypothèse de départ concernait les horaires de travail. La littérature sur la qualité de l'emploi revient très fréquemment sur la dimension conciliation du travail avec la vie privée. L'enquête emploi nous fournit des indications sur le travail le soir et le dimanche, qui peuvent être des sources de difficulté pour la conciliation avec la vie sociale et privée. L'ACM réalisée nous a montré que ces horaires le soir et le week-end semblaient davantage être le fait des aides à domicile, employés en association ou par le secteur public. Ceci rejoint les autres travaux sur les aides à domicile : leur présence est nécessaire le week-end et le soir auprès des publics fragiles. Pour autant, là encore l'ACM ne semblait pas montrer de lien particulier avec le souhait de changer d'emploi. Ces deux variables seront intégrées dans la régression afin de confirmer ou infirmer cette hypothèse.

Des variables liées à des hypothèses initiales, qui n'apparaissent pas dans l'analyse factorielle

La situation familiale du salarié semble également pouvoir influencer son souhait de changer d'emploi. Mais le sens de cette influence n'est pas intuitif. Le fait, par exemple, d'être seul pour élever ses enfants peut pousser un salarié à accepter un emploi avec des conditions difficiles, mais également l'inciter à rechercher un emploi mieux rémunéré. Nous allons intégrer la situation familiale dans l'ACM, ainsi que la profession du conjoint.

Enfin, le diplôme détenu par le salarié nous semble être un facteur potentiel dans le souhait de changer d'emploi. Un salarié sur-diplômé pour son emploi peut souhaiter davantage en changer, en considérant par exemple cet emploi comme temporaire.

Une première régression logistique a été réalisée tout d'abord sur l'ensemble de ces variables. Les résultats en sont reproduits en annexe 2 : ils comprennent les variables significatives et non significatives. Les résultats indiqués ci-dessous sont ceux issus de la réduction « réduite » (après retrait progressif des variables non significatives).

Régression logistique sur la variable « souhait de changer d'emploi » (Pourcentage de concordance : 85,8 %) :

Variabiles et modalités actives (les modalités en italique correspondent aux situations de référence)	Paramètres estimés	
Contrat de travail		
Non réponse	-0,74	*
Fonctionnaires (agents titulaires), élèves fonctionnaires ou stagiaires	-1,07	**
<i>Contrat à durée indéterminée</i>	0,00	Ref.
Contrat à durée déterminé	0,27	*
Contrat saisonnier ou intérim ou apprentissage	0,28	-
Souhait de travailler davantage		
Oui	2,42	***
<i>Non ou ne sait pas</i>	0,00	Ref.
Age		
De 15 à 29 ans	0,12	-
De 30 à 39 ans	0,12	-
<i>De 40 à 49 ans</i>	0,00	Ref.
De 50 à 59 ans	-0,18	-
60 ans et plus	-1,39	***
Ancienneté		
Sans objet ou non renseigné	0,35	-
Moins d'un an	0,19	-
<i>De 1 an à moins de 5 ans</i>	0,00	Ref.
De 5 ans à moins de 10 ans	-0,21	-
10 ans ou plus	-0,42	***
Nombre d'heures moyen par semaine		
Sans objet : travail occasionnel, petit boulot ou stage	1,82	***
Moins de 15 heures	0,33	**
De 15 heures à moins de 25 heures	-0,03	-
De 25 heures à moins de 35 heures	-0,32	*
<i>35 heures et plus</i>	0,00	Ref.
Type d'employeur		
Société commerciale	-0,21	-
Secteur public	-1,07	***
Association, fondation	-0,47	***
<i>Particulier</i>	0,00	Ref.
Autres ou employeur non identifié	-0,49	***
Nombre d'employeurs		
<i>Un seul employeur</i>	0,00	Ref.
Plusieurs employeurs dont un principal	-0,24	*
Plusieurs employeurs sans employeur principal	-0,27	*
Type de ménage		
Ménages d'une seule personne	0,38	***
Familles monoparentales	0,40	***
Couples sans enfant	0,04	-
<i>Couples avec enfant(s)</i>	0,00	Ref.
Ménages complexes de plus d'une personne	0,39	*
Diplôme		
<i>Sans diplôme</i>	0,00	Ref.
Certificat d'études ou brevet des collèges	-0,03	-
CAP, BEP, ou équivalents	0,22	*
Baccalauréat ou plus	0,20	-
Fonction dans l'emploi principal		
<i>Nettoyage, gardiennage, entretien ménager</i>	0,00	Ref.
Enseignement, soin aux personnes	-0,05	-
Autres fonctions	-0,43	*
Constante	-2,83	***

Source : Enquête emploi 2007.

Champ : Ensemble des aides à domicile et employés de maison salariés.

Légende : *** : facteur significatif au seuil de 1 % ; ** : facteur significatif au seuil de 5 % ; * : facteur significatif au seuil de 10 % ; - : facteur non significatif ; Ref. : catégorie de référence.

Lecture : Un coefficient positif, statistiquement significatif, indique que l'on est en présence d'un facteur qui accroît les probabilités de souhaiter changer d'emploi. A l'inverse, un coefficient négatif, statistiquement significatif, indique que l'on est en présence d'un facteur qui accroît les probabilités de ne pas souhaiter changer d'emploi. Plus les coefficients sont importants, plus l'impact sur le phénomène l'est aussi.

Des résultats qui valident certains constats de l'ACM

- *Le temps de travail constitue un motif crucial dans le souhait de changer d'emploi.* Le souhait de travailler davantage d'heures est le facteur le plus important. Il augmente de manière très forte la probabilité de souhaiter changer d'emploi, tout comme le fait d'occuper un emploi très occasionnel (qui se révèle ici en creux, par le fait de ne pas être en capacité de donner son temps de travail moyen par semaine). Le faible temps de travail joue également significativement et positivement sur le souhait de changer d'emploi.
- *L'âge et l'ancienneté réduisent le souhait de changer d'emploi.* Le fait d'avoir 60 ans ou plus baisse significativement et assez fortement la probabilité de souhaiter changer d'emploi, « toutes choses égales par ailleurs », par rapport à la personne de référence. Les autres tranches d'âge n'ont pas d'effet significatif. Il semble qu'il s'agisse bien ici du fait que les salariés de plus de 60 ans vont juger peu utile de changer d'emploi peu de temps avant leur départ en retraite. De même, une ancienneté importante, de 10 ans ou plus, joue de la même manière sur le souhait de changer d'emploi, bien que de manière moins forte (mais statistiquement significative). Ceci témoigne d'un rapport plus stable à l'emploi.

Des indices nouveaux

- *Le type et le nombre d'employeur(s) ont une incidence nette.* Le fait d'être fonctionnaire, de travailler dans le secteur public ou associatif baisse significativement le souhait de changer d'emploi, ce que ne montrait pas l'ACM. D'autre part, le fait d'avoir plusieurs employeurs (avec ou sans employeur principal) diminue la probabilité de souhaiter changer d'emploi, toutes choses égales par ailleurs, par rapport à la personne de référence. Rappelons que, selon F. Iraci (2009), le temps de travail des salariés de particuliers employeurs augmente avec le nombre d'employeurs. Ainsi, au sein des services à la personne, le fait d'avoir plusieurs employeurs peut permettre d'améliorer sa rémunération.
- *L'importance de la situation familiale : la qualité de l'emploi dépend aussi de ce qui se passe hors travail.* Le fait d'être une personne seule ou en famille monoparentale augmente significativement la probabilité de souhaiter changer d'emploi par rapport à une personne présentant les mêmes caractéristiques mais vivant en couple avec des enfants.
- *Une faible incidence des diplômes et de la fonction exercée :* le fait de détenir un CAP ou un BEP augmente légèrement la probabilité de souhaiter changer d'emploi (significativité moindre), alors que le fait de déclarer exercer une autre fonction que le ménage ou le soin aux personnes la diminue. Cela étant, seuls 5,4 % des salariés déclarent une autre fonction.

Des variables qui n'ont pas d'incidence statistique

Certaines variables, intégrées dans la première régression (voir annexe 2), ne figurent pas dans les résultats reproduits ci-dessus car ne présentaient pas d'effet significatif sur le souhait de changer d'emploi. Ceci constitue également un résultat par rapport à nos hypothèses de départ.

- *La profession ne semble pas avoir d'impact significatif.* Le fait d'être employé de maison ou aide à domicile ne change pas significativement la probabilité de souhaiter changer d'emploi. Ceci apporte une

précision par rapport à l'ACM réalisée dans un premier temps. En effet, celle-ci permettait de montrer une opposition entre les aides à domicile plutôt employées dans des structures et les employés de maison, davantage salariés de particuliers employeurs. Ici, concernant l'incidence sur le souhait de changer d'emploi, il semblerait que ce soit davantage le type d'employeur que la profession en elle-même qui joue. Pour autant, le type d'employeur recoupe au moins partiellement d'autres distinctions (telles que le type de tâches effectuées).

- *Le travail le soir ou le dimanche* : Ces variables nous avaient semblé pouvoir représenter une difficulté à concilier vie familiale et vie professionnelle, mais ne constituent pas ici un facteur influant sur le souhait de changer d'emploi.
- *De même le suivi de formation n'a pas d'incidence* : Les indicateurs de qualité d'emploi retiennent souvent le fait de suivre régulièrement des formations pour maintenir ou améliorer son niveau de qualification comme un facteur améliorant la qualité de l'emploi. Dans cette régression, cette variable n'influe pas sur la probabilité de souhaiter changer d'emploi²².
- *Enfin, le sexe n'a pas d'influence dans notre régression.*

Conclusion

Ce premier travail statistique sur l'hétérogénéité de la qualité de l'emploi dans les services à la personne nous fournit quelques résultats qui constituent autant de nouvelles pistes de travail.

Une première ligne de démarcation semble se situer entre les aides à domicile, salariés dans des organisations publiques ou associatives, et les employés de maison, salariés par des particuliers employeurs. Les dimensions de qualité d'emploi attachées à ces deux types de salariés sont d'ordre différent : les premières semblent bénéficier de temps de travail supérieurs (et donc de rémunérations supérieures) mais travaillent plus souvent le soir et le week-end. La dimension rémunération semble primer sur celle de la conciliation vie professionnelle - vie familiale. De l'autre côté, chez les employés de maison, les salariés travailleraient sur des temps partiels plus faibles, mais seraient plus libres de fixer leurs horaires de travail²³. Peut-on pour autant faire l'hypothèse d'une « compensation » des différentes dimensions de qualité d'emploi ?

Le souhait de changer d'emploi nous a semblé être une variable intéressante à analyser. Le sens de cette variable sera encore à creuser. Il ressort de nos analyses que le souhait de travailler plus est le facteur le plus important dans le souhait de changer d'emploi, et que les salariés les plus âgés et les plus anciens dans ces métiers déclarent moins souvent souhaiter changer d'emploi. Il serait intéressant de voir dans quelle mesure ces résultats se retrouvent dans d'autres secteurs d'activité ou chez les autres employés. De plus, étant donnée la spécificité des salariés seniors qui ressort de nos analyses, une étude plus poussée de ce groupe d'individus pourra être menée.

Ce travail constitue ainsi un premier état des lieux, qui trace des premières lignes de démarcations, mais ces constats nécessitent d'être creusés, car les conditions de travail et d'emploi que l'on décrit ici s'inscrivent dans des relations de service et de travail très spécifiques. Du côté des employeurs, différents travaux soulignent des stratégies de segmentation fine du personnel recruté.

²² Mais ce résultat peut être dû en partie à la variable utilisée, relativement restrictive (le fait d'avoir suivi une formation au cours des 3 mois précédant l'enquête, ce qui est le cas pour seulement 4,5 % des personnes).

²³ Il est également possible que les conditions de travail et les types de pénibilités soient différents dans ces deux professions, ce que les données mobilisées ici ne nous permettent pas d'analyser.

Du côté des salariés, certains d'entre eux choisissent explicitement le recours à l'emploi direct qui semble donc présenter des critères de qualité (comme la liberté de choisir ses horaires de travail, par exemple). Ces travaux tendent à montrer que les salariés des particuliers employeurs et des organisations présenteraient des caractéristiques différentes, entraînant des biais de sélectivité dont il faudrait tenir compte pour affiner les analyses statistiques.

Bibliographie

ANKER *et alii* (2003), « La mesure du travail décent : un système d'indicateurs statistiques de l'OIT », *Revue Internationale du Travail*, vol. 142, n°2, p. 159-193.

ASKENAZY (2004), *Les désordres du travail. Enquête sur le nouveau productivisme*, La République des Idées, Seuil.

BARBIER J.-C. (2004), « La Stratégie européenne pour l'emploi : genèse, coordination communautaire et diversité nationale », rapport de recherche n° 16 du Centre d'Etudes de l'Emploi, avec la collaboration de Ndongo Samba Sylla.

BESCOND D., CHATAIGNER A., MEHRAN F. (2003), « Sept indicateurs pour mesurer le travail décent : une comparaison internationale », *Revue internationale du travail*, vol. 142, n°2, p. 195-229.

BIT (1999), *Un travail décent*. Rapport du Directeur général à la 87^{ème} session de la Conférence internationale du Travail (Genève).

BONNET F., FIGUEIREDO J. B., STANDING G. (2003), « Une famille d'indicateurs du travail décent », *Revue internationale du travail*, vol.142, n°2, pp.232-260

CEE (2006), *La qualité de l'emploi*, La découverte, Repères, Paris.

CERC (2008), *Les services à la personne*, Rapport n° 8, La documentation française, Paris.

CHOL A. (2008), « Les services à la personne en 2006 : une croissance continue », *Premières informations premières synthèses*, DARES, n° 48.2, novembre.

COMMISSION EUROPEENNE (2001), « Politiques sociales et de l'emploi : un cadre pour investir dans la qualité », *communication de la Commission au Conseil, au Parlement Européen, au Comité économique et social et au Comité des régions*, Com(2001) 313 final, Bruxelles.

COMMISSION EUROPEENNE (2003) « Amélioration de la qualité de l'emploi : un examen des derniers progrès accomplis », *communication de la Commission au Conseil, au Parlement Européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions*, Com(2003) 728 final, Bruxelles.

CROFF B. (2007), « Professionnaliser les services à la personne. La GRH demeure une question cruciale », *Développements*, n°45, février.

DAVOINE L. (2007), *La qualité de l'emploi: une perspective européenne*, Thèse, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, 29 novembre.

DAVOINE L. *et alii* (2008), « Evaluer la qualité de l'emploi : les indicateurs de la Stratégie européenne pour l'emploi et au-delà », *Revue Internationale du Travail*, vol. 147, n°2-3.

DEBONNEUIL M. (2008), *Les services à la personne : bilan et perspectives*, document d'orientation, septembre.

DEVETTER F.-X. *et alii* (2008), *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, mars.

- DEVETTER F.-X., JANY-CATRICE F., RIBAUT T. (2009), *Les services à la personne*, La Découverte, Repères, Paris.
- DUSSUET A. (2005), *Travaux de femmes. Enquêtes sur les services à domicile*, L'Harmattan, Paris.
- DUSSUET A. (2008), « Professionnalisation et organisation du travail dans les services à la personne », dans Dumalin F., Rahou N. (coord.), *Services à la personne. Evolutions, organisation et conditions de travail*, éd. ANACT, mai.
- FONDATION EUROPEENNE POUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL (2002), « La qualité du travail et de l'emploi en Europe. Enjeux et défis », *Cahier de la Fondation*, n° 1, février.
- GHAI D. (2003), « Travail décent : concept et indicateurs », *Revue internationale du travail*, vol. 142, n°2.
- GOLLAC M., VOLKOFF S. (2000), *les conditions de travail*, La Découverte, Repères
- INRS (2005), « Regard sur le travail : quand les aides à domicile deviennent 'auxiliaires de vie sociale'. Pour agir sur leurs conditions de travail et sur leur santé », note scientifique et technique n°257, décembre.
- IRACI F. (2009), *Salariés de Particuliers Employeurs. Au-delà des apparences*, Groupe Ircem.
- JANY-CATRICE F., PUISSANT E., RIBAUT T. (2008), « Associations d'aide à domicile : pluralité des héritages, pluralité des professionnalités », *communication au colloque "Economie sociale et solidaire : nouvelles pratiques et dynamiques territoriales"*, Nantes, 29 et 30 septembre.
- JANY-CATRICE F. (2009), « Combien d'emplois dans les services à la personne ? », *Notes de l'Idies*, coll. Qualité des sources, note de travail n°6, juillet.
- LAFORGE G. (2003), *Les emplois familiaux, Réflexions sur une politique de l'emploi*, thèse de droit privé, le 1er juillet 2003.
- MARBOT C. (2008), « Travailler pour des particuliers : souvent une activité d'appoint », in INSEE, *Les salaires en France*, édition 2008.
- MARBOT C., DEJONGHE V., BRUNIAUX V. (2008) « Les salariés des particuliers-employeurs en 2006 », *Insee Première*, n°1173.
- NICOT A.-M., YAHIAOUI F. (2002), « Freins à l'embauche et amélioration des conditions de travail dans le secteur de l'aide à domicile », *étude ANACT pour la DGAS, rapport final*, novembre.

Annexe 1 :

Tableau : croisement des variables « souhait de changer d'emploi » et « souhait de travailler davantage » (en pourcentages) :

		Souhait de travailler davantage			Total
		Oui	Non	Ne sait pas	
Souhait de changer d'emploi	Oui	12,3	2,7	0,0	15,0
	<i>% en ligne</i>	<i>81,8</i>	<i>18,1</i>	<i>0,1</i>	
	<i>% en colonne</i>	<i>37,7</i>	<i>4,1</i>	<i>3,5</i>	
	Non	20,4	64,2	0,4	85,0
	<i>% en ligne</i>	<i>24,0</i>	<i>75,6</i>	<i>0,5</i>	
	<i>% en colonne</i>	<i>62,3</i>	<i>95,9</i>	<i>96,5</i>	
	Total	32,6	66,9	0,4	100,0

Source : enquête emploi 2007

Champ : aides à domicile et employés de maison salariés.

Lecture : En 2007, 32,6 % des aides à domicile et employés de maison ont déclaré souhaiter travailler davantage. D'autre part, 81,8 % des salariés souhaitant changer d'emploi ont déclaré également souhaiter travailler davantage.

Annexe 2 :

Première régression logistique (variable expliquée : souhait de changer d'emploi)

Résultats de la régression non réduite (Pourcentage de concordance : 86 %) :

Variables et modalités actives (les modalités en italique correspondent aux situations de référence)	Paramètres estimés	
Profession		
<i>563b-Aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales</i>	0,00	Ref.
563c-Employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers	0,10	-
Contrat de travail		
Non réponse	-0,79	*
Fonctionnaires (agents titulaires), élèves fonctionnaires ou stagiaires	-1,13	***
<i>Contrat à durée indéterminée</i>	0,00	Ref.
Contrat à durée déterminée	0,25	*
Contrat saisonnier ou intérim ou apprentissage	0,23	-
Souhait de travailler davantage		
Oui	2,43	***
<i>Non ou ne sait pas</i>	0,00	Ref.
Age		
De 15 à 29 ans	0,19	-
De 30 à 39 ans	0,13	-
<i>De 40 à 49 ans</i>	0,00	Ref.
De 50 à 59 ans	-0,15	-
60 ans et plus	-1,36	***
Ancienneté		
Sans objet ou non renseigné	0,42	-
Moins d'un an	0,20	-
<i>De 1 an à moins de 5 ans</i>	0,00	Ref.
De 5 ans à moins de 10 ans	-0,20	-
10 ans ou plus	-0,40	***
Nombre d'heures moyen par semaine		
Sans objet : travail occasionnel, petit boulot ou stage	1,85	***
Moins de 15 heures	0,39	**
De 15 heures à moins de 25 heures	0,01	-
De 25 heures à moins de 35 heures	-0,29	*
<i>35 heures et plus</i>	0,00	Ref.
Type d'employeur		
Société commerciale	-0,24	-
Secteur public	-1,07	***
Association, fondation	-0,46	***
<i>Particulier</i>	0,00	Ref.
Autres ou employeur non identifié	-0,48	***
Nombre d'employeurs		
<i>Un seul employeur</i>	0,00	Ref.
Plusieurs employeurs dont un principal	-0,25	*
Plusieurs employeurs sans employeur principal	-0,26	*

Variables et modalités actives	Paramètres estimés	
Travail le soir		
Occasionnel ou habituel	0,07	-
<i>Jamais</i>	0,00	Ref.
Travail le dimanche		
Occasionnel ou habituel	0,08	-
<i>Jamais</i>	0,00	Ref.
Sexe		
1-Masculin	0,04	-
<i>2-Féminin</i>	0,00	Ref.
Type de ménage		
Ménages d'une seule personne	0,41	-
Familles monoparentales	0,50	-
Couples sans enfant	0,03	-
<i>Couples avec enfant(s)</i>	0,00	Ref.
Ménages complexes de plus d'une personne	0,49	**
Profession du conjoint		
Inconnu (enfant ou autre) ou non renseigné	-0,33	-
Professions intermédiaires et employés	0,14	-
<i>Ouvriers</i>	0,00	Ref.
Autres professions	0,07	-
Retraités et autres personnes sans activité professionnelle	-0,15	-
Pas de conjoint	-0,07	-
Diplôme		
<i>Sans diplôme</i>	0,00	Ref.
Certificat d'études ou brevet des collèges	-0,04	-
CAP, BEP, ou équivalents	0,19	-
Baccalauréat ou plus	0,17	-
Fonction dans l'emploi principal		
<i>Nettoyage, gardiennage, entretien ménager</i>	0,00	Ref.
Enseignement, soin aux personnes	-0,04	-
Autres fonctions	-0,43	*
Suivi d'une formation		
Oui	0,31	-
<i>Non (ou non réponse)</i>	0,00	Ref.
Constante	-2,97	***

Source : Enquête emploi 2007.

Champ : Ensemble des aides à domicile et employés de maison salariés.

Légende : *** : facteur significatif au seuil de 1 % ; ** : facteur significatif au seuil de 5 % ; * : facteur significatif au seuil de 10 % ; - : facteur non significatif ; Réf. : catégorie de référence.

Lecture : Un coefficient positif, statistiquement significatif, indique que l'on est en présence d'un facteur qui accroît les probabilités de souhaiter changer d'emploi. À l'inverse, un coefficient négatif, statistiquement significatif, indique que l'on est en présence d'un facteur qui accroît les probabilités de ne pas souhaiter changer d'emploi. Plus les coefficients sont importants, plus l'impact sur le phénomène l'est aussi.