

Les associations d'aide à domicile aujourd'hui: quels enjeux en termes de qualité de service – qualité de l'emploi?

Emmanuelle PUISSANT

Emmanuelle.puissant@univ-grenoble-alpes.fr

CREG- UGA

Economiste



Plan de la présentation

- 1. Des conditions d'emploi & de travail globalement très dégradées**
- 2. Des politiques publiques en contradiction**
- 3. Deux modèles de relation de service**
- 4. La relation associative d'AD mise sous tension**
- 5. Conclusion : quels espaces pour penser le lien entre qualité de l'emploi/travail & qualité de service?**

Présentation

- Socio-économiste / Enseignante chercheuse.
- Domaines de recherche : AD, ESS, travail et emploi des femmes, non qualification.
- Laboratoire CREG – UGA : une équipe travail/emploi, et une équipe évaluation des politiques et dispositifs publics. Mes recherche : au carrefour de ces deux équipes.
- 10 ans de recherches sur les associations d' AD.
- Recherches sur les politiques de tarification dans différents départements (RA / PDL / NPDC).
- Comparaison (en cours) sur les conditions de travail dans l' AD dans les différents types de structures (asso / entreprises / CCAS) pour le compte de la DARES.

Introduction (1/2)

- L' aide à domicile, des activités anciennes, un secteur qui s' est construit progressivement :
 - > Activités au départ domestiques, gratuites, informelles
 - > 1ères associations dans les années 40
 - > 1ères conventions collectives dans les années 70
- L' aide à domicile, un secteur d' activité reposant sur une triple cohérence (avant la loi Borloo de 2005)
 - > Cohérence statistique (Catégorie Insee)
 - > Une cohérence professionnelle (Branche au sens conventionnel)
 - > Une cohérence législative (secteur social et médico-social depuis la « loi 2002-2 »)

Une professionnalisation et une reconnaissance du secteur très lentes (2002 : 1^{er} DE pour l' AD aux PA / Reconnaissance action sociale et médico-sociale)
Mouvement très lent et inachevé remis en cause en 2005...

Introduction (2/2)

Aide à domicile ou services à la personne? De quoi parle-t-on?

- Les services à la personne (SAP)
 - > Créés par la Loi Borloo (2005)
 - > Un nouveau champ d'activités considéré comme un « gisement potentiel d'emplois » (non ou peu qualifiés, féminins & non délocalisables) – *repris dans rapports pré-loi ASV*
 - > La construction politique d'un nouveau secteur d'activité : une entreprise inédite (F. Jany-Catrice)
 - > L'aide à domicile englobée dans le marché des services à la personne (1/3 des activités) – « *Banalisation des activités d'AD* » (Petrella, 2012) – non spécificité des publics dits « fragiles » et des métiers réalisés auprès de ces publics
- Secteur d'activité (cohérence professionnelle) ou regroupement d'activités différentes, relevant de logiques différentes?
 - > Des logiques d'utilité sociale
 - > Des logiques d'utilité économique

>>> *Des régulations historiquement très différentes*

1. Des conditions d'emploi et de travail, globalement très dégradées 1/3

Des difficultés statistiques majeures : un problème politique et non de « technicien ».

Homogénéité du profil des salariées (515 000 salariées) – EE 2013

▶ Profil « personnel »

- . 98,4% de femmes (d'où « salariées »)
- . Moyenne d'âge de 46 ans (c/ 40 pour l'ensemble des employés)

▶ Profil familial

- . 15% à la tête d'une famille monoparentale (c/ 11%)
- . 33% des conjoints qui travaillent sont ouvriers (c/ 19,5%)

→ La faiblesse des rémunérations des AD non justifiable par l'idée d'un « salaire d'appoint »

▶ Profil professionnel

- . 48% ne travaillaient pas avant leur emploi actuel.
- . Parmi les autres (52%), 51% n'ont pas choisi de quitter leur ancien emploi

→ Un métier de reconversion professionnelle ou de mise au travail après une longue période sans emploi

1. Des conditions d'emploi et de travail, globalement très dégradées 2/3



Différents types d'employeurs (Dares 2012).

- ▶ **L'emploi direct** (24% *exclusivement* en emploi direct) – CESU (Loi Borloo)
- ▶ **L'emploi prestataire** (37% *exclusivement* en prestataire)
 - . Prestataire public (20%; CCAS; conditions de travail les moins précaires)
 - . Prestataire privé :
 - .. Non lucratif (70% - majorité d'associations - hétérogénéité)
 - .. Lucratif (1996 – 2005).
- ▶ **Une pluralité de conventions collectives**
 - . Emploi direct (1980, révisée en 1999, étendue en 2000).
 - >>> *Statut qui n'existe pas dans tous les pays! (choix politique)*
 - >>> *Statut le moins protecteur pour les salariées (formation, trajets...)*
 - . Prestataire privé non lucratif : de 3 CC à 1 (depuis janvier 2012).
 - . Prestataire privé lucratif : CCN signée en janvier 2012, mais dénoncée (enjeu sur le temps de travail « choisi »). De nouveau signée en septembre 2012.
- ▶ **Importance des situations de multi-employeurs**
 - . Travailler sous différentes CC au cours de la même semaine voire journée
 - . Dans ce secteur = **croissance de la précarité et obstacle (supplémentaire) à la connaissance de ses droits**

1. Des conditions d'emploi et de travail, globalement très dégradées 3/3



Des emplois non qualifiés, émiétés / pénibilité

- ▶ **Des rémunérations basses** (rémunération horaire faible + temps partiel)
 - . Salaire mensuel moyen = 790 euros
 - . Salaire horaire plus élevé, mais plus de très bas salaire et rémunérations plus variables dans l'emploi direct (en lien avec le temps de travail plus variable)
- ▶ **Le « temps partiel » comme norme d'emploi**
 - . 68% des AD (c/ 32% des employés) : temps partiel ou temps plein non reconnu? [voir travaux de FX Devetter]
 - . Temps partiel = l'élément majeur de précarité de ces emplois (81,5% en CDI)
 - . 29% en « sous emploi » (c/11% des employés)
- ▶ **Une faible qualification, une formation modeste**
 - . 62% n'ont aucun diplôme dans le secteur (85% des salariées du PE).
- ▶ **Des conditions de travail dégradées, des risques professionnels élevés**
 - . Des horaires de travail instables et atypiques
 - . Un cumul des **pénibilités « industrielles »** (nuisances chimiques, problèmes posturaux, charges lourdes) **et « tertiaires »** (risque d'agression verbale, réactivité, injonctions contradictoires).

2. Des politiques publiques en contradictions 1/2



Une succession de politiques publiques et de dispositifs

- ▶ **Associations pionnières, puis : politiques sociales (gérontologiques), politiques fiscales, politiques de l'emploi, politiques de la concurrence (de type industriel)...**

- ▶ **Une concentration d'objectifs différents sur l'AD... Voire contradictoires!**
=> De vives tensions auxquelles sont confrontées les structures d'AD
 - . Tensions entre les logiques de création d'emplois, de politiques sociales
 - . Tensions autour des politiques de conciliation des temps
 - . Tensions entre logiques marchandes & non marchandes (question du libre choix)
 - . Tensions entre qualité de l'emploi & qualité de services
 - . Tensions entre financement public & professionnalisation

2. Des politiques publiques en contradictions 2/2



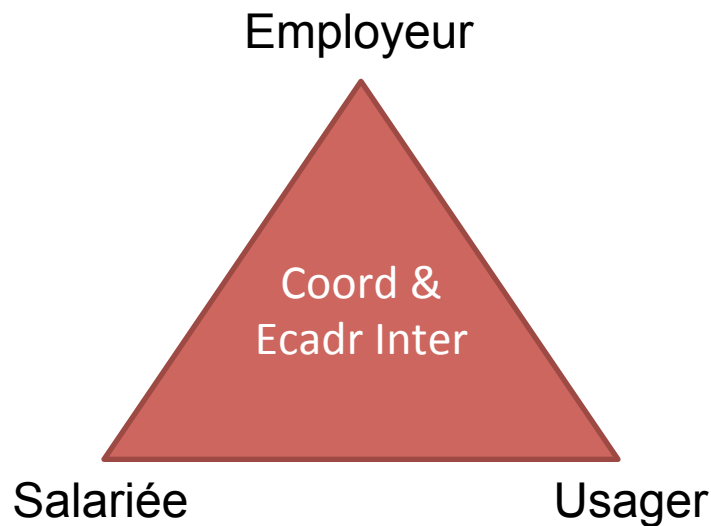
2 logiques / régulations différentes voire contradictoires toujours en concurrence

	« Action sociale »	« SAP »
Critère de définition du périmètre	La finalité du service rendu (importance des usagers)	La « nature des tâches » réalisées
Comment stabiliser une demande ?	Des critères médicaux et sociaux → APA	Une solvabilisation marchande → CESU
Comment établir la qualité des services ?	Développement de la qualification (DEAVS) et contrôles accrus (Autorisation)	Normalisation (certifications) et libre-choix
Comment garantir un niveau minimal de qualité de l'emploi ?	Une convention collective revalorisée	Une logique de compensation des bas salaires (RSA)

3. Deux modèles de relation de service (1/3)

► Une relation associative d'AD pionnière : un modèle triangulaire

➤ Associations (pionnières dans l'organisation de services externalisés d'AD, quasi-monopole pendant 50 ans) ont fortement influencé la structuration du secteur.



➤ Caractère éminemment collectif du service (conception & réalisation)

➤ Des relations interdépendantes dont la cohérence repose sur les postes de coordination et d'Encadrement Intermédiaire

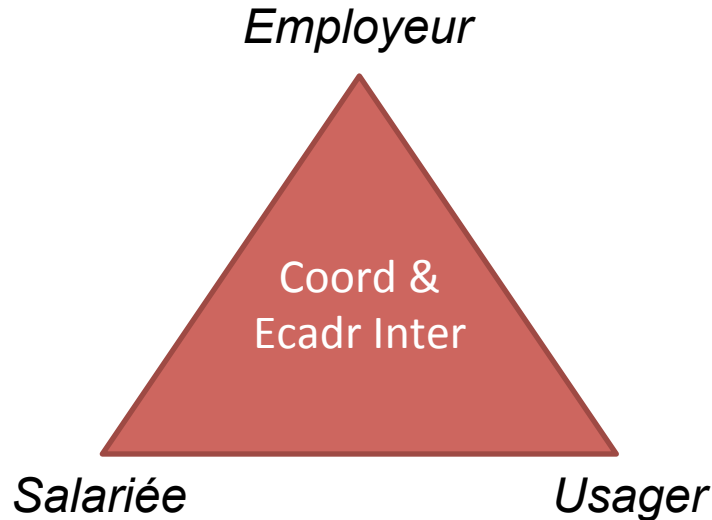
➤ Le service d'AD est représenté par **l'ensemble** du triangle

➔ ***Le service d'AD est le fruit d'un système relationnel complexe, dépassant ce qui est réalisé au domicile des usagers / bénéficiaires (= ce qui peut s'échanger sur un marché).***

>>>> Relation d'usage

3. Deux modèles de relation de service 2/3

► Une relation associative d'AD pionnière : un modèle triangulaire



- Des emplois par nature isolés et éclatés
- Re-constitution d'un **espace collectif de travail**
 - . Des lieux de rencontres
 - . Des relations professionnelles
 - . Des temps de travail collectifs
 - . Des instances de représentation du personnel
- Des emplois de **coordination et d'encadrement intermédiaire** indispensables

- Espaces collectifs de travail = **prévention des risques professionnels** (A. Dussuet)
 - . Fortes pénibilités dans le secteur
 - . Des dispositifs de prévention des RP :
 - .. Multiplication des moments d'échange sur sa pratique professionnelle
 - .. Encadrement – délimitation de l'activité des AD
 - .. Meilleure connaissance de ses droits (droit de dire non à l'usager)
 - .. Intervention en cas de conflits entre le particulier et la salariée

3. Deux modèles de relation de service 3/3

► La relation de service marchande : une relation bilatérale

- Plusieurs présupposés à la création d'un marché (amélioration de la qualité par la concurrence, homogénéité des SAP, etc.).
- Parmi ces présupposés: les services échangés sur le marché seraient des « produits », qui existeraient indépendamment de la relation : « maison rangée », « parents nourris ».



- Au-delà de cette vision « produit » extrême, l'idée sous-jacente est : **le service (qui peut s'échanger sur un marché) = ce qui se passe dans les domiciles privés**



**Modèle de l'emploi direct
– interaction exclusive –**

Salariée



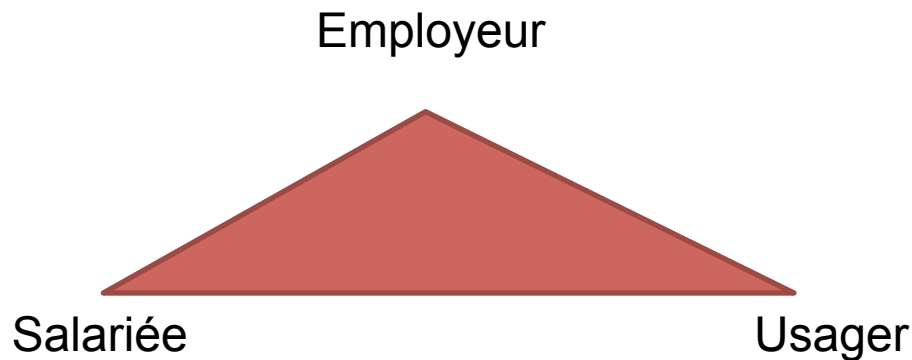
Usager/client
& employeur

➔ **Dans les 2 cas : bien plus qu'une relation de service, mais aussi une vision de la relation d'emploi et de travail = modèles globaux d'organisation des services**

4. La relation associative d'AD mise sous tension 1/2

► **Fragilisation du modèle associatif de services et répercussions sur les conditions d'exercice du service et du travail**

➤ Une tendance à l'aplatissement du triangle



De l'équilibre associatif historique de l'AD au « modèle SAP » ?

Tendance à ne plus prendre en compte dans les tarifications la partie du triangle hors domicile des particuliers :

- Les temps de travail collectif
- Les postes de coordination et d'encadrement (diminution des temps de travail et transformation du rôle de ces salariés)
- La qualification (diplômes)

4. La relation associative d'AD mise sous tension 2/2

► Fragilisation du modèle associatif de services et répercussions sur les conditions d'exercice du service et du travail

➤ *Une fragilisation extrême des associations....*

- . Fermetures, licenciements, des associations qui ne parviennent pas à payer les salariées...
- . Un vaste plan social qui ne dit pas son nom... et qui fait moins de bruits que d'autres secteurs en faillite (industrie automobile...).

➤ *Une fragilisation du modèle prestataire dans son ensemble?*

- . Etude Sécafi (2013) qui montre que la durée de vie des entreprises d'AD (& non SAP) est de 5 ans...
- . Hypothèse : le référentiel de prix qui tend à s'étendre : celui de l'emploi direct??

- ***Derrière cette question du modèle de service, de travail et d'emploi, les questions posées sont celles de :***
 - . La régulation : publique ou concurrentielle? Solvabilité des PA ou solidarité nationale?
 - . La tarification publique : quels types de services et d'emplois la puissance publique encourage? Quelle prise en charge de la dimension collective du service?
 - . La place de nos aînés et des salariées en interface dans la société

- ***Peut-on réellement penser la qualité du service auprès des PA indépendamment de la qualité de l'emploi et du travail?***
 - . Quels espaces pour penser ce lien qualité emploi / qualité du service
 - . Quels espaces pour penser et travailler des convergences entre usagers & salariées?