Mise en visibilité statistique des emplois dans les services à la personne

Florence JANY-CATRICE [1]

Cet article s'interroge sur les raisons pour lesquelles le secteur des services à la personne résiste aux statistiques, tant sur le niveau d'emploi que sur les conditions de cet emploi. La visibilisation du champ est en effet un objet politique aux frontières débattues, et devient un enjeu majeur pour les politiques publiques comme pour les acteurs syndicaux. Nous analysons ce que les difficultés d'en capter statistiquement le périmètre et les réalités sociales « disent » de ce qui s'y expérimente. Comme le « secteur » des services à la personne a, un temps, nourri des perspectives de croissance de l'emploi et de résorption ambitieuse d'une partie du chômage, l'analyse critique de la mesure de son emploi et des conditions d'emploi – et de travail – permet de mettre en exergue certaines apories de la mesure, tout en soulignant les urgences de la mise en visibilité des spécificités de l'emploi du XXI^e^ siècle.

Malgré son apparente simplicité, le champ des services à la personne est délicat à identifier et circonscrire. Décidée par le politique en 2005, dans le cadre de la loi sur le développement des services à la personne, la définition de ce champ a consisté en un regroupement d'activités très diverses, et dont le diagnostic et l'analyse sont complexes. Marqué par un taux de salarisation très important, ce qui devrait en faciliter la visibilité statistique (Maruani, 2003 ; Avril, 2007), ce « nouveau » secteur se prête finalement peu à une analyse univoque. Cela tient à plusieurs facteurs. D'abord à l'hétérogénéité des activités qu'il regroupe, déjà soulignée par de nombreux auteurs [2] (Devetter, Fraisse, Gardin *et al.*, 2008 ; Devetter, Jany-Catrice,

1. Clersé, Université Lille 1. Florence.jany-catrice@univ-lille1.fr.

2. Le regroupement d'activités disparates dans un même ensemble (allant des services sociaux aux services de confort) est l'occasion de banaliser l'action des centres communaux d'action sociale et de l'activité prestataire des associations. Déjà en proposant un concept transversal de « service de proximité », la porte de la spécificité des services sociaux se refermait progressivement (Chanial, Laville, 2005). Cette spécificité est de moins en moins préservée du fait que les « services à la personne » sont de plus en plus considérés comme des services pleinement marchands.

Ribault, 2009 ; Lefebvre, 2012). Ensuite, à la difficulté d'appréhender les activités relevant du social et médico-social (Zanda, Funès, 2012) – dont une partie se niche dans ce « secteur ». Enfin, à la spécificité des conditions de l'activité, qui, dans le domicile des particuliers, échappe de manière inhérente à l'observation, par des tiers, de ce qui s'y noue. L'ensemble de ces facteurs est tenu par un dénominateur commun : celui du travail des femmes. Contenues majoritairement en marge du rapport salarial fordiste, les femmes couvrent à plus de 95 % le spectre des emplois des services à la personne. Or, « les professions de femmes n'ont que peu fait l'objet d'un travail de construction et de représentation, qu'il soit politique (par les organisations professionnelles), juridique (dans les conventions collectives) ou statistique (dans les nomenclatures d'emploi). […] D'un point de vue quantifié, les professions féminines sont trois fois moins nombreuses que les professions masculines et elles ont en moyenne des effectifs trois fois supérieurs » (Amossé, 2004:37). Les professions majoritaires des services à la personne, c'est-à-dire les aides à domicile d'une part et les employés de ménage d'autre part, n'échappent pas à cette analyse.

Cet article ne vise donc pas tant à rendre compte par différentes voies (quantitative, qualitative) des niveaux d'emploi, de la qualité de l'emploi et du travail des emplois de services à la personne – ce que d'autres articles de ce dossier feront, même s'ils se limitent ici à la profession de l'aide à domicile (encadré 1) –, que de souligner ce que les difficultés d'en capter statistiquement le périmètre et les réalités sociales « disent » de ce qui s'y expérimente. Comme le « secteur » des services à la personne a, un temps, nourri des perspectives de croissance de l'emploi, et de résorption ambitieuse d'une partie du chômage, l'analyse critique de la mesure de son emploi et de ses conditions de travail permet de mettre en exergue certaines apories de la mesure, tout en soulignant les urgences de la mise en visibilité des spécificités de l'emploi du XXI^{e} siècle.

Encadré 1

Les aides à domicile face aux services à la personne

Le numéro spécial de l'IRES dans lequel se place cette contribution porte sur la qualité de l'emploi des aides à domicile. Plus large, cet article est d'abord consacré aux « services à la personne ». Cette entité, regroupement d'activités diverses, rassemble non seulement ces aides à domicile, mais aussi les employés de maison et une série d'activités, toutes identifiées dans le décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 fournissant la définition des « services à la personne ». Ces services sont éligibles à réduction d'impôt, pour les particuliers qui les consommeront (voir par exemple Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009).

Cet article part du constat que le secteur des services à la personne résiste aux statistiques, tant sur le niveau d'emploi que sur les conditions de travail (I). Ces difficultés deviennent un enjeu majeur pour les politiques publiques comme pour les acteurs syndicaux. La visibilisation du champ est en effet un objet politique aux frontières débattues (II) et rend opportune, ce faisant, une interrogation sur ce qu'est, aujourd'hui, un emploi [3].

I. Les services à la personne : un secteur qui résiste aux statistiques du travail et de l'emploi

L'aide à domicile est à la fois un métier et un champ d'activités dorénavant enchâssé dans le vaste secteur, hétérogène [4], des « services à la personne ». La difficulté d'en appréhender les contours a conduit la Cour des comptes, dans son rapport public annuel de 2010, à recommander la mise en place d'un groupe de travail pour « définir une méthode stable et partagée pour améliorer la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne » (Cour des comptes, 2010:528). Cette recommandation était motivée par deux constats. D'abord, la question de la mesure dans le champ des services à la personne était tout à la fois difficile, sensible et politique ; difficile du fait du périmètre flou de l'intitulé « service à la personne » ; sensible du fait de la nature particulière des emplois du champ des services à la personne (multiactivité, temps très partiels, important *turn-over*) ; politique en ce que les estimations de création d'emplois varient nettement selon les conventions de mesure adoptées, pour un montant public investi de 6,6 milliards d'euros en 2009 (Cour des comptes, 2010:513). Investi de cette mission, le Centre national d'information statistique (Cnis) rendait, le 21 mars 2012, un rapport très fouillé soulignant cet enjeu statistique (Cnis, 2012 [5]). Le groupe interinstitutionnel avait pour mission de fournir des éléments de stabilisation d'une mesure de l'emploi dans les services à la personne. Ensuite, la Cour des comptes signalait l'existence d'une grande variété de sources à disposition [6], mais soulignait simultanément les difficultés pour la statistique publique s'appuyant essentiellement sur les sources administratives, d'élaborer une statistique homogène qui couvrirait tous les composants du périmètre des « services à la personne ». La statistique se heurte

3. Je remercie pour leurs commentaires d'une version précédente François-Xavier Devetter, Djamel Messaoudi et les membres de l'IRES qui m'ont reçue sur ce texte dans un de leurs séminaires. La première partie de cette contribution est une version remaniée et enrichie d'un petit article paru dans les *Notes de travail* de l'Idies en 2012 (Jany-Catrice, 2012).
4. Ce qu'ont démontré les travaux de Marion Lefebvre (2012) et de Sylvain Vatan (2014).
5. Le groupe de travail était piloté par la Dares, et a associé à ses travaux les institutions suivantes : Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acoss), Agence nationale des services à la personne (ANSP), Dares, Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS) et Insee, ainsi que l'Institut de retraite complémentaire des employés de maison (Ircem) en avril 2011. Voir aussi Jany-Catrice (2012).
6. Il s'agit des données de l'Insee, de l'Ircem, d'Acoss, mais aussi de données qui étaient collectées par la Dares *via* les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte). Ces dernières sont désormais collectées par l'Agence nationale des services à la personne et nourrissent la base nOva.

en particulier à l'absence de nomenclature *ad hoc* pour rendre compte des spécificités des activités des services à la personne : des activités ne sont pas distinguables selon qu'elles sont ou non réalisées dans un espace de travail dédié, ou au domicile de l'usager (c'est le cas de la coiffure par exemple, ou encore du soutien scolaire). Sur tous ces points, le rapport du groupe interinstitutionnel remis au Cnis offre une grande richesse de propositions techniques de consolidation des sources statistiques (croisement minutieux de critères, appariement, redressement, etc.), avec des conséquences non négligeables parfois dans les résultats, selon la convention statistique qui serait retenue (Jany-Catrice, 2012). Aujourd'hui, ce qui est nommé « services à la personne » réunit ainsi entre 1,1 million et 2 millions d'emplois : la fourchette basse est le fait de l'enquête Emploi à partir d'une approche multicritères de données sur profession et nature de l'employeur. La fourchette haute est quant à elle le fait du cabinet de conseil (le Bipe) auprès de qui l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) a un temps délégué une partie de l'activité de prospective statistique (encadré 2).

Encadré 2

Des controverses autour de la mesure des niveaux d'emploi dans les services à la personne

En adoptant le point de vue « compter tout ce qui peut être compté », l'Agence nationale des services à la personne, agence gouvernementale à laquelle était fixée l'objectif de créer 300 000 emplois en cinq ans, a eu tendance à s'appuyer sur les données issues des sources administratives, car elles tendaient à embrasser toutes les activités du périmètre des « services à la personne ». Deux d'entre ces sources administratives étaient néanmoins privilégiées : les données de l'Institut de retraite complémentaire des employés de maison (Ircem) publiées en fin d'année, comptabilisant ce faisant l'ensemble des emplois directs, eussent-ils été (très) occasionnels durant l'année ; et les données de la Dares. Se fondant sur des estimations proches de l'Insee et de l'enquête Emploi, l'OFCE, quant à lui, s'adossait davantage sur les données de l'enquête Emploi. L'adossement à des données administratives (Ircem et Dares) ou des données enquête (Emploi de l'Insee) fournissait des résultats différents non seulement en termes de niveaux d'emploi, mais aussi en termes d'évolution de cet emploi. Ainsi, l'OFCE (Lemoine, 2008) et nous (Jany-Catrice, 2009) convergions sur une estimation de 28 000 emplois créés en équivalent temps plein (ETP) entre fin 2005 et fin 2007, tandis que l'ANSP affichait des créations d'emplois globales de l'ordre de 239 000 emplois sur la même période (Jany-Catrice, 2009)…

La question de la sensibilité des sources aux enjeux d'évaluation du nombre d'emplois créés est donc, de manière générale, tout à fait prégnante. Elle l'est d'autant plus dans un champ d'activités marqué par des formes particulières d'emploi, à propos desquelles les chercheurs comme les citoyens devraient pouvoir attendre de la statistique publique qu'elle essaie de mieux en saisir les particularités et de mieux en rendre compte.

Quelles que soient les conventions et difficultés pour en saisir la réalité, ce champ représente un volume d'activité conséquent : les emplois des services à la personne sont 3 à 5 fois plus nombreux que dans le secteur de l'automobile [7], et sont de 1,3 à 1,5 fois plus nombreux que ceux de l'industrie dans son ensemble.

I.1. Une marge d'incertitude très nette sur les niveaux d'emploi

Une telle fourchette rend compte également d'une incertitude autour de 900 000 emplois. C'est sans doute un triste record détenu par un « secteur » d'activité. Les raisons de cette si forte hésitation statistique sont multifactorielles. L'une tient à la spécificité du périmètre des services à la personne ; une autre tient aux réalités des métiers du social et du médico-social ; une autre enfin est liée à la nature des emplois et du travail dont l'une des caractéristiques est qu'il se déroule dans le domicile des ménages [8].

Une question de périmètre

Les logiques de regroupement qui ont été retenues par le législateur en 2005 rompent avec les logiques statistiques de construction de la nomenclature qui incarnent une histoire sectorielle longue et complexe (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009 ; Jany-Catrice, 2010). Les raisons politique et fiscale de la création du secteur des services à la personne ont reposé sur un projet de solvabilisation de la demande. La logique statistico-institutionnelle qui prévalait jusque-là était quant à elle fondée sur une dichotomie entre d'un côté des services d'action sociale, dans lesquels on trouve une partie des services à la personne (l'aide à domicile, incluse dans l'action sociale sans hébergement, cette dernière représentant 1,032 million d'emplois [9]), et de l'autre des services domestiques ou de confort, en particulier les services domestiques [10]. Bien que parfois contestée [11], cette dichotomie dans les relations salariales entre services d'action sociale et services de confort a été très nettement démontrée par Marion Lefebvre dans sa thèse de 2012 [12] puis dans celle de Sylvain Vatan en 2014.

En outre, ce secteur a été le support de la fabrication ou de la promotion de politiques sociales, en étant positionné au confluent de politiques de la petite enfance (par les emplois de gardes d'enfants, ou d'emplois familiaux), « de conciliation des temps » (par les emplois d'employé de

7. Les emplois de l'industrie automobile représentent 274 435 actifs occupés selon l'enquête Emploi 2011.
8. Les ménages sont appelés « particuliers » dans la statistique, et dans les conventions collectives qui identifient une partie d'entre eux comme des « particuliers employeurs ». On y reviendra.
9. Au sens de la population active occupée, enquête Emploi 2011.
10. Dont on retrouve trace dans l'enquête Emploi sous l'intitulé d'« activité des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique ». Ils représentent 609 000 personnes actives occupées en 2011.
11. Parfois remise en cause par des chercheurs sur la base de l'homogénéité de la relation d'emploi des aides à domicile et des employés de maison, ou d'une certaine homogénéité dans le contenu du travail.
12. Voir aussi Marion Lefebvre, dans ce numéro.

maison), ou encore par une politique relevant de l'action sociale et d'offre de services aux personnes âgées aux degrés de dépendance divers (emplois d'aides à domicile pour personnes dépendantes ou personnes handicapées). Une partie de ces activités a également été le champ d'expérimentations de politiques d'emploi. Les supports innovants de ces expérimentations ont été nombreux : dispositions législatives fiscales depuis le début des années 1990 (exonération de certaines cotisations patronales, et réduction d'impôt depuis 1992 [13]) ; promotion de nouveaux dispositifs à l'instar du chèque emploi service universel (Cesu [14]), qui participe d'un renouvellement de la relation d'emploi et du rapport salarial (voir *infra*) ; politique des emplois jeunes dans le médico-social (Zanda, Funès, 2012:6) ; création d'emplois d'avenir qui devraient en partie être absorbés par les services à la personne.

Un recours fréquent à de multiples sources administratives

Cette sédimentation croisée de différents dispositifs ainsi que les multiples attentes du politique à son égard ont nourri toutes sortes de perspectives et d'estimations quantitatives. Et cette multiplicité de politiques qui traversent directement le champ des services à la personne produit aujourd'hui une très grande variété – assortie d'une grande complexité – de sources administratives à disposition [15] : données de l'Ircem, données de l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acoss), données de la Dares [16], données de l'ANSP, etc., pour en capter le périmètre.

Si l'enquête Emploi a des vertus indéniables pour fournir des caractéristiques sur les actifs occupés, elle ne distingue que les deux grandes professions d'employé de maison et d'aide à domicile. Bien que couvrant l'essentiel quantitatif des services à la personne, ces deux professions ne saisissent pas certains « nouveaux métiers », ou tout au moins des activités peu visibilisées statistiquement (de type services de bien-être individuel ou de confort réalisés au domicile du particulier), soit que les activités soient anciennes mais nouvellement pratiquées dans le domicile des particuliers (assistance informatique, soutien scolaire), soit que les activités soient plus récentes (*coaching* sportif individualisé).

13. Avec des plafonds variables selon les mandatures politiques.
14. Créé en 2006 dans le cadre du Plan de développement des services à la personne, le chèque emploi service universel est une généralisation du chèque emploi service. Il simplifie les formalités administratives liées au recrutement, à la déclaration et aux rémunérations des salariés. Dans le champ de l'aide à domicile, les salariées évoquent souvent entre elles « les Cesu » pour évoquer directement les salariées embauchées sous ce type de contrat.
15. Les sources référencées sont principalement issues de documents administratifs (on les appellera dans ce qui suit données ou « statistiques administratives »). Ces données n'ont pas pour usage premier un usage de type statistique. Elles sont parfois doublées d'une forme d'instabilité intrinsèque liée aux contingences de la législation. Par exemple, une modification dans un dispositif législatif peut conduire à une modification « statistique », sans pour autant que la réalité statistique ait été modifiée.
16. Issues des tableaux statistiques que font remonter, en région, les Direccte. Ces tableaux succincts présentent les données d'activité et d'emploi des organisations agréées (simple et qualité) des services à la personne.

La stratégie du repli sur des statistiques administratives, assez souvent retenue (y compris par le Cnis) pour couvrir les questions de l'emploi et de sa qualité ne va pas non plus sans poser question pour le chercheur. Sans opposer trop abruptement ces deux types de sources, notons que les sources administratives constituent d'abord un « détournement d'usage » (Desrosières, 2008) lorsqu'elles sont utilisées pour mesurer les conditions d'emploi. Souvent les données issues de ces sources n'ont pas d'abord été prévues pour compter les emplois, ni *a fortiori* pour en estimer la qualité. De même, ces sources sont étroitement liées par nature « à leur fonction administrative » (Freyssinet, 2007:25). Autre inconvénient, il n'est plus possible, par le biais de ce type de données, d'interroger, par exemple, l'existence ou non de groupes structurant l'espace social, *via* les professions et catégories sociales, puisque les sources administratives ne permettent pas de repérer l'inscription des individus dans les classes sociales [17]. Il n'est pas non plus possible, par ce biais, d'interroger la qualité des emplois. Par exemple, le degré de contrainte dans l'acceptation d'un emploi à temps partiel n'est pas évaluable, les déclarations annuelles de données sociales (DADS [18]) mesurant simplement la « quotité » du temps de travail, et non le caractère volontaire ou non du recours au temps partiel. Identifier la qualité des conditions d'emploi par une enquête Emploi serait sans doute préférée par de nombreux chercheurs, sous condition d'ailleurs qu'elle prenne mieux en compte des situations d'emploi difficiles à capter (voir *infra*). Qu'on les appelle « marges du travail et de l'emploi » (Jist, 2014), « zones grises » de l'emploi (Kesselman, 2013 ; Azaïs, 2014) ou encore « halo » du chômage voire de l'emploi (Fondeur, Zanda, 2009), ces situations constituent, dans les services à la personne, le cœur des systèmes d'emploi.

Des solutions partielles

Cette variété de sources et de données a amené le groupe interinstitutionnel mis en place par le Cnis à suggérer la construction d'un dispositif statistique capable de repérer les emplois regroupés dans ce « nouveau » secteur (Cnis, 2012), proposant des appariements de sources, des élargissements du champ des données administratives et des innovations dans la manière de repérer les emplois ayant le particulier (c'est-à-dire le ménage) comme employeur.

De son côté, la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) a également mis en place des enquêtes spécifiques dont le truchement permet de mieux saisir ce qui se noue dans le champ de

17. Privilégier leur usage contribue à valider l'hypothèse que les classes sociales sont plutôt une « réunion d'individus construisant leur trajectoire » singulière (Amossé, Chardon, 2006:204).
18. Les DADS sont les documents transmis par les employeurs à l'administration fiscale et aux organismes de Sécurité sociale, fournissant des informations relatives au montant annuel des salaires versés à chaque salarié. Cette déclaration permet à l'administration fiscale de déterminer l'assiette de certaines taxes assises sur les salaires, et aux organismes de Sécurité sociale de calculer certaines cotisations dues par les employeurs.

l'action sociale. Outre des enquêtes sur les établissements et services pour personnes âgées et établissements pour personnes en difficulté sociale, ou encore une enquête auprès des établissements d'hébergement pour personnes âgées, la Drees a lancé une enquête inédite auprès des intervenants à domicile des personnes fragiles (Enquête IAD [19]), dont les résultats fournissent des effets de connaissance et d'intelligibilité tout à fait utiles à la compréhension des réalités économiques et sociales des métiers sociaux du domicile des particuliers [20]. N'enlevant rien à la qualité intrinsèque de cette source, la limite de cette enquête réside néanmoins dans le fait de ne pas pouvoir être directement comparée à la situation générale de la population active occupée.

Par l'entremise de sa direction « études, statistiques et prévisions », Pôle emploi a, pour sa part, proposé une récente estimation très complète du champ social et médico-social, revenant lui aussi sur les difficultés pour en appréhender les contours [21], tant les observateurs constatent une « nébuleuse » de métiers et de fonctions qui peuvent conduire « à s'interroger sur l'unité du champ lui-même » (Zanda, Funès, 2012:5).

Intérêt et écueil des déclarations annuelles de données sociales « Grand format »

Quelles que soient les innovations, les sources administratives principales n'ont souvent pas prévu le recours à une modalité très particulière d'emploi, l'emploi direct, que l'Acoss dénombre pourtant à 2 millions en 2011 [22].

L'emploi direct apparaît ainsi souvent en angle mort des mesures et des analyses alors qu'il est, dans les services à la personne, largement majoritaire. Il n'est pas inintéressant de citer le travail minutieux de Bénédicte Mordier (2012), qui rend compte de l'évolution de la qualité des *emplois de services* entre 1997 et 2007. La statistique sur laquelle repose ce travail est cependant entièrement fondée sur les données DADS, d'ailleurs souvent mobilisées dès lors qu'il s'agit d'étudier l'emploi et les salaires. Cette source offre donc un avantage par rapport à l'enquête Emploi dont l'échantillonnage est, d'après Bénédicte Mordier, faible pour tirer des conclusions nettes à des niveaux fins d'activité et dont la qualité est souvent interrogée lorsqu'il s'agit de traiter des niveaux de salaires. Bien que les DADS ne

19. Enquête auprès des intervenants à domicile.
20. Voir les autres articles de ce numéro.
21. Bien que l'on ne pourrait confondre les services à la personne et ce champ du médico-social, certaines conclusions sont convergentes. Dans un article particulièrement stimulant rendant compte de ce travail, Zanda et Funès concluent de leurs traitements statistiques appariant diverses sources que la forte croissance du social et médico-social de la dernière décennie sont très nettement liés à l'accroissement de l'hébergement pour personnes âgées, et surtout à la progression des activités d'aide à domicile. « Très féminisées, ces dernières ont fortement contribué à amplifier la féminisation du secteur, alors même que les trois quarts de ses salariés étaient déjà des femmes en 2000 » (Zanda, Funès, 2012).
22. En outre, l'appariement des sources entre elles, qui pourrait, sous certaines conditions, infléchir certains résultats, n'est parfois ni possible ni fait.

tiennent pas compte des salariés en emploi direct, c'est-à-dire relevant du particulier employeur, l'auteur conclut que, « contrairement à une opinion répandue, la qualité des emplois [23] des secteurs des services, au sens de la rémunération et de la stabilité, a connu une évolution plutôt favorable entre 1997 et 2007 » (Acosstat, 2013 :1), occultant pour fournir ce résultat l'analyse de très nombreux emplois, dont les conditions d'emploi sont pourtant contractuellement précaires [24] (Acosstat, 2013).

La création d'une base de données administrative consolidée appelée « DADS grand format » constitue de ce point de vue une très nette avancée et devrait permettre d'éviter à l'avenir cet écueil. Ces « DADS grand format » ont justement pour objectif d'élargir cette source de déclaration annuelle des données sociales aux salariés des particuliers employeurs. Mais l'intégration de cette catégorie particulière de salariés dans les DADS s'accompagne de conventions de méthode discutables (Cnis, 2012:18). Il a été choisi de faire entrer ces situations d'emploi direct dans des formats préétablis des DADS, c'est-à-dire ceux du salariat classique, à partir de conventions pour reconstituer « des données poste ». Ainsi, par exemple, il est délicat de collecter des informations administratives précises sur les durées d'emploi lorsqu'on a affaire à des emplois en contrats de gré à gré [25]. Pour dépasser cet obstacle, les « DADS grand format » retiennent que la période d'emploi minimal sera nécessairement le trimestre, sous-estimant le caractère parcellaire ou émietté des emplois qui sont parfois très ponctuels.

Dans le même ordre d'idée, une autre source administrative, le fichier de détail trimestriel (FDT [26]), intègre dorénavant les données de particuliers employeurs dans les fichiers trimestriels réalisés pour les estimations de l'emploi de l'Insee. Pour ce faire, il est construit des « unités statistiques fictives ». Celles-ci sont construites en regroupant les emplois des particuliers employeurs localisés dans une même commune et exerçant une même activité, dans ce qui sera appelé « un établissement ». Autrement dit, il y aura statistiquement des « établissements fictifs » qui ne seront que le reclassement des emplois de particuliers employeurs…

23. Étant donné les contingences de la source DADS, la qualité de l'emploi se limite à fournir des indications de salaire et de stabilité dans l'emploi. S'il se comprend, il reste largement discutable, en particulier dans le champ que nous étudions, marqué par un taux de temps partiel très élevé et par des caractéristiques propres à ces emplois (multiactivité, multi-employeurs ; voir *infra*).
24. L'estimation du niveau d'emploi des salariés relevant du particulier employeur est, elle aussi, délicate. Les données aboutissant à 2,093 millions d'emplois sont issus de la direction des statistiques, des études et de la prévision d'Acoss. Sous l'intitulé de la NAF « Activités des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique », l'enquête Emploi sous-estime l'ensemble des activités du particulier employeur et aboutit, selon l'enquête Emploi 2011 – la dernière disponible –, à 608 762 emplois.
25. On nommera ces contrats de gré à gré l'« emploi direct ».
26. Le FDT s'alimente *via* l'Acoss (infocentre Pléiade), la Mutualité sociale agricole, le Système d'information sur les agents des services publics (SIASP) fondé sur les fichiers de paie des agents de l'État pour les données sur les agents de l'État, et *via* l'application Particuliers employeurs (depuis décembre 2011 sur les données du 1er trimestre 2011). (source : Cnis, 2012:20).

Si ces innovations permettent de rendre plus visibles ces emplois directs, elles nécessitent de la part de la statistique publique des contorsions pour accueillir des situations « atypiques », en tout cas très éloignées des emplois fordistes (à temps complet dans la grande entreprise). Ce caractère fictif des situations ainsi décrites [27] tend aussi à faire perdurer cette norme fordiste, en l'ajustant à des formes particulières, quitte à nier ces particularités et à évacuer, une fois encore, la délicate question de la qualité des emplois.

I.2. Une difficulté de mesure liée à la nature des emplois : des emplois féminins à temps partiel

Les caractéristiques clefs du rapport salarial dans l'aide à domicile sont souvent communes aux emplois du tertiaire, aux glissements dans les rapports salariaux spécifiques aux métiers de la « relation de service », et plus généralement aux activités et emplois féminins (Amossé, 2004:31). La difficulté à rendre compte statistiquement de certaines spécificités des conditions d'emploi et de travail dans les emplois féminins et tertiaires est l'expression statistique du fait que les pénibilités au travail ont d'abord été pensées dans un cadre industriel et pour des emplois masculins. La spécificité du travail au domicile des particuliers, souvent à l'abri des tiers observateurs, ajoute aux difficultés de cette reconnaissance statistique (Bué, Coutrot, Puech, 2004 ; Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2004 ; Amossé, 2004).

Emplois féminins à temps partiel

On a, dans la partie précédente, insisté sur des durées d'emploi courtes. L'enquête Emploi fait aussi état de durées courtes de travail : 70 % des salariés, dans les deux professions majoritaires d'aide à domicile et d'employé de maison, sont à temps partiel. L'emploi des services à la personne se conjugue donc au féminin (plus de 90 % des emplois des services à la personne sont occupés par des femmes) et à temps partiel. Le lien que nous souhaitons développer entre les situations de travail à temps partiel et la mesure des emplois porte sur trois aspects, et concerne donc pour l'essentiel *de facto* des emplois de femmes.

D'abord, sur les conséquences en matière de rémunération salariale. En effet, le temps partiel est fonctionnellement associé à un salaire partiel (Maruani, 2003). Avec une norme d'emploi et de travail à temps partiel dans un champ dont les rémunérations horaires sont les plus faibles parmi tous les secteurs d'activités, on peut s'interroger sur la notion de salaire minimum décent. En effet, dans des travaux antérieurs, on a montré que près de la moitié des salariés aides à domicile et employés de maison étaient le seul pourvoyeur de revenus du foyer dont elles ont donc la charge, que

27. Ce n'est pas récent. Dans la comptabilité nationale par exemple, le traitement des dépenses de consommation, la notion de loyer fictif des propriétaires est tout à fait généralisée.

cela soit la charge des enfants ou d'un conjoint inactif (Devetter, Jany-Catrice, 2010).

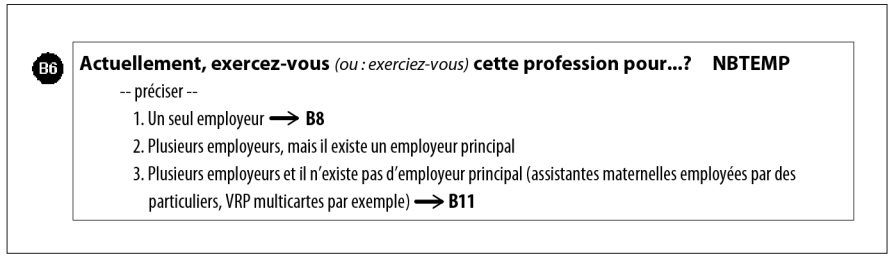
Ensuite, le temps partiel porte aussi sur la question de la « quotité de travail » (Cnis, 2012) ou de la durée du temps de travail dans un emploi [28], interrogeant le concept même d'« emploi » (voir *infra*). Une très récente étude de l'Insee Lorraine montre ainsi que seuls 11 % des salariés des services à la personne de cette région sont à temps complet (Richet, Thirion, 2013).

Enfin, la spécificité du temps partiel entraîne d'autres caractéristiques relativement propres à ces emplois : la multiactivité, le multiemploi, les situations de multi-employeurs [29], la multiplicité des conventions collectives… On traite cette question importante dans ce qui suit.

Multiactivité, multiemploi

Ce ne sont évidemment pas des questions disjointes : dans le champ des aides à domicile et des employés de maison, c'est bien parce qu'il y a temps partiel et emploi partiel que les salariés sont conduits, avant tout par nécessité économique, à se construire une juxtaposition d'activités, qui, mises bout à bout, peuvent leur faire escompter entrer dans un emploi rémunérateur, plus ou moins stable (Jany-Catrice, 2010). Contrairement aux métiers artistiques dans lesquels la pluriactivité peut être parfois interprétée comme « une conquête d'une marge de liberté, résistance aux assignations issues de la division sociale et technique du travail » (Bureau, Corsani, 2012) rompant avec le processus de rationalisation économique, les services à la personne sont marqués par une injonction à la rationalité économique instrumentale qui enjoint les individus à se construire leur propre emploi, conduisant inévitablement au multiemployeriat et à la multiactivité [30].

Schéma 1. Traitement des employeurs multiples par l'enquête Emploi



Source : enquête Emploi.

28. Temps complet ou partiel et non durée de l'emploi.
29. Conduisant d'ailleurs, et selon les sources mobilisées, à des doubles comptes difficiles à neutraliser complètement (voir par exemple Cnis, 2012, annexe 5, « Les doubles comptes dans les statistiques sur les services à la personne »).
30. Il faudrait pouvoir distinguer, comme le fait Patrick Cingolani (2012), la pluriactivité (« exercice de plusieurs métiers dans un même champ professionnel ») de la polyactivité (« cumul d'activités appartenant à des domaines d'expériences distincts »). Cela nécessite alors de produire des (et s'appuyer sur des) monographies distinctes, ce que de nombreux travaux fournissent par ailleurs (Dussuet, 2005 ; Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009 ; Puissant, 2010 ; Trabut, 2011, etc.).

Statistiquement, ces situations fréquentes de multi-employeurs [31] sont délicates à circonscrire. L'enquête Emploi a prévu cette situation, et elle en rend compte. Pour poursuivre cependant dans le questionnaire sur la nature des emplois occupés lorsqu'il y a plusieurs employeurs, l'enquête Emploi exige que les répondants soient en capacité d'énoncer qui ils jugent comme étant leur « employeur principal [32] » (schéma 1 [33]).

Chol et Viger (2007) ont ainsi montré qu'un tiers [34] des aides à domicile n'avaient pas d'employeur principal, rendant impossible de poursuivre dans le questionnaire sur la situation des salariés ainsi concernés [35]. En conséquence de quoi, aucune information sur les critères de l'emploi de ces salariés n'est possible, puisque, si la situation de l'absence d'employeur principal est prévue dans le questionnaire de l'enquête Emploi, l'absence de réponse sur l'employeur principal conduit l'enquêteur à renoncer à poser des questions sur les caractéristiques du travail (temps de travail hebdomadaire habituel), etc. Ce sont donc des emplois d'une grande précarité (le temps de travail étant aussi une caractéristique de l'emploi) qui échappent pour partie à l'enquête Emploi – tout comme une partie des conditions de travail échappe sans doute à des activités réalisées au domicile du particulier.

« Volatilité » de ces emplois

D'autres caractéristiques particulières des emplois peuvent être signalées même si elles dépassent largement le seul champ des services à la personne. Elles confirment les apories d'un recours trop systématique aux statistiques administratives pour rendre compte de l'emploi et de ses qualités. Ainsi, l'instabilité des emplois est très répandue (Cnis, 2012). Elle est liée aux situations de temps partiels particulièrement courts tout autant qu'à des durées limitées d'emploi, puisque ceux-ci sont marqués par une forte rotation des salariés, des situations d'activité occasionnelles, des variations saisonnières.

En témoignent les données d'évaluation du Plan de développement des services à la personne, dans lequel Michèle Debonneuil, dès 2008, soulignait, à partir d'un travail statistique réalisé par le Bipe, que la moitié des salariés du particulier employeur travaillant comme employé de maison ou

31. Qu'on juge à une salariée qui cumule jusque 8 à 10 ou 12 clients, parfois employeurs, sur la semaine.
32. Cette question est très étudiée depuis plus d'une dizaine d'années aux États-Unis par exemple (mais plutôt sous l'angle de la multiactivité : *multiple job holders* (MJH). Le Bureau of Labor Statistics (BLS) publie une étude spécifique sur les MJH tous les ans depuis le début des années 2000 dans le *Monthly Labor Review*, mais rend compte spécifiquement de cette réalité depuis les années 1980). Il en est donc rendu compte statistiquement. Depuis 1994, le Current Population Survey (CPS) enregistre le taux de MJH tous les mois.
33. Issue de l'enquête, et disponible dans les annexes du rapport du Cnis (2012).
34. Le Cnis confirme l'importance des salariées dans cette situation (34 % selon l'enquête Emploi 2010).
35. Cela a une importance extrême dans le cas de la mesure du temps partiel. En effet, on se limite aux premiers employeurs, avec ce que ce seuil contient d'arbitraire, et « employeurs principaux » de conventionnel et, parfois, d'inopérant.

garde d'enfants travaillaient moins de 65 heures en durée de travail annuel [36], et 75 % moins de 663 heures annuelles [37].

On retrouve ici des formes d'intermittence généralisée qui caractérisent des métiers considérés souvent comme aux marges du salariat (intermittents du spectacle, pigistes, etc. [38]). Ces situations rendent l'emploi instable, voire de plus en plus « liquide », ce que favorisent certaines modalités de contrats de travail (dont le chèque emploi service universel). « Bricoler son emploi », c'est accepter de recommencer à zéro (y compris en termes d'ancienneté) quand l'usager est décédé (ce qui veut parfois dire que c'est l'employeur qui est décédé), quand l'employeur licencie, quand la situation d'emploi est insoutenable…

Ould Younes et la Dares (2013) justifient cette variabilité du fait du caractère « structurellement temporel et ponctuel » du recours à certains services. Cette conséquentialité entre un recours ponctuel aux services *conduisant* à la variabilité de l'emploi (faisant aussi du consommateur un employeur) n'est cependant possible que parce que l'acte d'achat du service et la relation marchande qui l'accompagne se confondent avec la relation salariale. Cette superposition des deux a été favorisée par des règles et institutions qui se sont développées depuis le début des années 1990, prenant les services à la personne et l'emploi des femmes comme véritable terrain d'expérimentation.

Cette variabilité des situations se traduit par une volatilité marquée des statistiques de l'emploi : des emplois apparaissent aussi vite qu'ils disparaissent selon les mois, les trimestres, etc., et rendent délicats les dénombrements car ceux-ci sont très contingents des conventions de mesure : volume annuel d'emploi, dénombrement en fin de trimestre, etc. Les données les plus récentes de la Dares [39] (Ould Younes, 2013) suggèrent ainsi que ces variations infra-annuelles, directement liées à la durée de l'emploi, sont l'un des facteurs explicatifs de l'incertitude dans le dénombrement des emplois du secteur déjà évoqué. Selon les conventions, le niveau d'emploi de 2010 dans les services à la personne peut ainsi varier de + ou - 512 000 emplois (pour les salariés du particulier employeur), mais encore de + ou - 200 000 emplois dans les organismes prestataires des services à la personne [40] (tableau 1).

36. Ce que l'on traduit – un peu excessivement – par une durée hebdomadaire lissée de 5 heures.
37. Soit, pour qu'on se représente le volume d'activité, un équivalent de 15 heures par semaine en lissage annuel.
38. Sur ces questions, voir l'excellent ouvrage de Marie-Christine Bureau et Antonella Corsani (2012).
39. La Dares évoque plutôt « le *turn-over* » des salariés, comme des employeurs d'ailleurs. Le *turn-over* des employeurs s'explique par le fait que ces derniers deviennent employeurs au cours d'un acte d'achat d'une prestation (parfois ponctuelle) de service.
40. Ce constat invite également à revisiter certaines questions, à l'instar de celle de l'« ancienneté » dans les indicateurs de l'emploi. Sous la convention du particulier employeur par exemple, la salariée recommence à une ancienneté nulle à chaque nouvel employeur, c'est-à-dire à chaque nouvel usager ou client.

Tableau 1. Les variations du dénombrement de l'emploi dans les services à la personne selon la période considérée

	Effectifs présents au cours de l'année	Effectifs présents au cours du 2e trimestre	Effectifs présents au 4e trimestre	Effectifs présents la dernière semaine	Effectifs dernière semaine année/effectifs annuels (en %)	Effectifs 2e trim./effectifs annuels (en %)	Effectifs dernière semaine année/effectifs annuels (en différences nettes)	Effectifs 2e trim./ effectifs annuels (en différences nettes)
Salariés des particuliers employeurs	1 349 978	1 038 416	985 983	837 832	62	77	-512 146	-311 562
Assistantes maternelles	342 353	312 365	309 579	299 001	87	91	-43 352	-29 988
Sous-total	1 692 331	1 350 781	1 295 562	1 136 833	67	80	-555 498	-341 550
Salariés des organismes prestataires	588 752	385 280	385 623	388 415	66	65	-200 337	-203 472
Total	2 281 083	1 736 061	1 681 185	1 525 248	67	76	-755 835	-545 022

Source : données Dares, 2013 (enquêtes de 2010). Nos calculs.

Les difficultés sociotechniques pour mesurer l'emploi des services à la personne exposées ici sont donc le symptôme du fait que ces emplois « d'un nouveau genre » sont régulés par des rapports salariaux très éloignés de la norme fordiste. Comme les dispositifs de mesure ont été élaborés et affinés pendant cette période, ils permettent peu d'explorer et de visibiliser les spécificités et la complexité des emplois considérés comme « en marge » de cette norme, malgré des innovations et contorsions régulières. La construction de systèmes d'observation plus à même de rendre compte de manière non fictive de ce qui se déroule dans ce champ apparaît alors un enjeu majeur pour les politiques publiques comme pour les acteurs collectifs. C'est ce que nous étudions dans la partie suivante.

II. La mesure : un enjeu majeur pour les politiques publiques et les acteurs syndicaux

En tentant d'identifier les emplois relevant de cette innovation sémantique : « les services à la personne », la statistique publique (ici essentiellement l'Insee et la Dares) rend plus visible ce champ, mais, ce faisant, participe à son tour, par les classements qu'elle suggère dans ses travaux, d'un processus d'institutionnalisation de cette réalité complexe. Le secteur apparaît alors

comme un regroupement légitime d'analyse, alors même que des indices prévalent de résistance à son homogénéité et à la pertinence de son unité.

II.1. Redéfinir le champ de ces services ?

Face à l'avènement de ce champ des services à la personne, de multiples résistances opèrent, que celles-ci soient le fruit de la statistique qui « résiste » à produire de l'homogénéité sur un champ hétérogène, ou qu'elles soient opérées par des acteurs – à l'instar des syndicats (voir *infra*) – lorsqu'ils freinent, voire s'opposent, à la construction ce « nouveau secteur ».

La quantification comme objectif politique

Représentative de l'emploi industriel masculin, la norme d'emploi fordiste, c'est-à-dire celle qui renvoyait à un emploi stable, à temps complet, et permettant des perspectives de carrière interne s'émiette progressivement, comme de nombreux travaux sectoriels l'ont largement signifié depuis longtemps. Cet émiettement de la norme et du concept ont des incidences majeures sur la mesure de l'emploi (et du travail), en ce qu'il est plus délicat de saisir ces nouvelles réalités, obligeant la statistique publique, on l'a vu, à des contorsions et des quasi-mesures qui ont leurs propres limites.

Certes, l'inertie dans les enquêtes statistiques est une ressource et une contrainte. Une ressource car elle évite les tentations d'infléchir trop précipitamment des questions politiques un temps mises en avant. Les services à la personne sont, de ce point de vue, presque devenus un épiphénomène : ils ne sont plus vraiment une question clef pour nos gouvernements, ceux-ci ayant pris la mesure des démesures de l'engouement qui prévalait dans les années 2005 et suivantes sur ce champ. Mais cette inertie joue aussi comme une contrainte car l'incitation à la stabilité des enquêtes est forte, réduisant d'autant la réactivité vis-à-vis de formes émergentes de catégories d'emploi. La multiactivité reste par exemple un enjeu majeur pour la statistique, tout comme l'intermittence et plus généralement le temps et l'emploi partiels. L'auto-entreprenariat, développé dans certaines activités des services à la personne, reste lui aussi difficile à repérer notamment parce qu'il opère comme un complément de revenu plutôt que comme un plein statut [41].

Dans le même temps, l'enjeu de la quantification est d'autant plus important que les évaluations des politiques publiques, en particulier les politiques d'emploi réclament, en amont et en aval de leur mise en œuvre, des diagnostics et des évaluations qui reposent, de plus en plus, sur des éléments statistiques. Dans le champ des services à la personne : combien

41. De l'avis d'administrateurs de l'Insee parlant en leur nom propre, cette difficulté de collecter les situations d'auto-entrepreneurs est une réalité plutôt remontée des enquêteurs et du terrain, et moins du politique qui semble s'en être désintéressé. Voir cependant le travail récent de Barruel, Thomas, Filatriau *et al.* (2014) dont nous rendrons compte plus loin.

d'emplois ont-ils été créés depuis la création du secteur ? Peut-on convenir que tout ce qui a été créé est de l'emploi, des emplois de quelle qualité ? Ces questions restent à ce jour partiellement en suspens.

Des frontières débattues

L'épreuve de l'élaboration d'une nouvelle convention collective dans les services à la personne, relevant des entreprises privées à but lucratif, a été un symptôme des enjeux du périmètre du « nouveau » secteur des services à la personne. Les négociations ont en effet été rendues délicates, la durée de négociation ayant été particulièrement longue : six ans de négociation (2006-2012) et droit d'opposition exercé par la CGT et la CFDT sur la dernière version [42]. Signée *in fine* en 2012, la convention collective continuera de cohabiter avec, en particulier, celle du particulier employeur et celle de l'aide à domicile du secteur associatif (Lefebvre, 2012 ; et dans ce numéro).

Les acteurs syndicaux ont joué un rôle ambivalent [43]. Ils ont été des opérateurs de cohérence, ou au contraire de résistance, dans la mise en place de ces dispositifs (nouvelles conventions collectives, accompagnement d'un système statistique d'observation des services à la personne, etc.). Les repères traditionnels pour l'action syndicale ont été bousculés par une double ambiguïté. Les organisations syndicales ont dû en effet faire face à l'éclectisme du champ d'activité des services à la personne tout en devant faire face aux spécificités de l'emploi que nous venons de décrire, et qui ont parfois bousculé leurs repères.

Ce puzzle d'activités a rendu délicats les débats autour de la construction d'une convention collective commune. Le champ d'application qui établit les frontières de ce « secteur » semble à peu près défini, bien que les processus qui aient conduit à sa définition aient été discutés par les syndicats, qui parlent parfois eux-mêmes de « coup de force ». « Il ne faut pas se leurrer, la constitution d'une branche, mis à part les coups de force politiques comme on a ici dans ce cas-là, la constitution des branches dépend essentiellement de l'appétit des organisations patronales. Une organisation patronale peut décider du jour au lendemain : "Je veux ma propre branche, parce que j'estime deux choses : d'abord que je suis le seul ou la seule organisation à être représentative dans mon secteur d'activité et j'ai une activité spécifique qui à ce titre-là justifie une nouvelle convention collective" » (Responsable négociation, syndicat. Femme).

En revanche, des tensions ont grandement ralenti les négociations visant à la construction d'une convention collective, limitée aux entreprises

42. L'une des raisons tenait au temps partiel choisi, dont les termes occultaient certaines des réalités humaines, économiques et sociales du secteur.
43. Les entretiens de cette partie reposent sur une enquête menée durant les années 2010, complément de travaux antérieurs, et qui visait à saisir la posture des syndicats vis-à-vis de la construction politique de ce nouveau secteur.

privées à but lucratif, mais valant pour l'ensemble de ces activités. « Une convention unique, c'est strictement impossible. Parce que nous avons vraiment trois conceptions différentes de faire, de concevoir les services à la personne. On a une conception que je qualifierais d'historique, qui est la conception du particulier employeur. […] Notre plus gros travail à nous est de faire prendre conscience aux salariés qu'ils ne sont pas, qu'ils ne sont plus des "bonnes à tout faire". […] Après, on a la conception du secteur de l'économie sociale, où là, on n'est plus sûrs de la manière d'organiser quelque chose à côté du système classique de santé, etc. Le troisième, c'est la conception de la rentabilité. On est alors dans un secteur purement économique » (Responsable négociation, syndicat. Femme). « C'est très rare [qu'une convention mette autant de temps à être signée], car en général, le champ est assez vite établi, mais là cela a été très compliqué, pour ces raisons-là. Par exemple, les plates-formes téléphoniques, sous prétexte qu'elles s'occupaient de services à la personne, il fallait les mettre dans une nouvelle convention collective ! Mais les plates-formes téléphoniques, qu'on vende des boîtes de conserve, des téléphones, des services à la personne, c'est d'abord et avant tout des plates-formes téléphoniques. Et pour nous, c'est dans la convention collective qui gère les plates-formes téléphoniques » (Responsable négociation, syndicat. Femme).

Les syndicats sont ainsi bousculés vis-à-vis des « employeurs » de l'emploi direct, en particulier lorsque ceux-ci sont une personne âgée dépendante, ignorant jusqu'à son statut d'« employeur » : « […] J'ai une dame qui était déclarée inapte, qui avait de multiples employeurs, et j'ai dû faire un modèle de lettre de licenciement… [rires] ce qui est complètement surréaliste pour un syndicaliste mais sauf que la salariée, pour être indemnisée par les Assedic, elle n'avait que ce moyen-là, c'est-à-dire de mâcher le boulot aux employeurs, qui ne savaient pas, qui avaient peur de se retrouver aux prud'hommes. Donc on est vraiment dans une relation tripartite : employeurs-employé-syndicats qui est très curieuse » (Responsable syndical, homme).

Au total, l'action syndicale, façonnée par l'héritage fordien, s'avère encore tâtonnante vis-à-vis des services à la personne et à ses spécificités. C'est ce que d'autres travaux avaient montré en matière de prévention des risques professionnels dans l'aide à domicile, où les syndicats sont vigilants sur les risques physiques du métier (port de charges lourdes, troubles musculosquelettiques – TMS –, etc.) mais relativement myopes sur la question des risques psychosociaux, de l'organisation des temps, des rythmes de travail, etc. (Messaoudi, Farvaque, Lefebvre, 2012). L'accès à une meilleure connaissance des conditions de travail et des emplois dans ce « secteur », pour les organisations syndicales et patronales, pourrait permettre de repenser l'action syndicale et servir la construction de nouveaux compromis, notamment sur le temps de travail (Devetter, Barrois, 2012). Il pourrait

permettre plus généralement de conduire à une réflexion collective sur la définition de ce qu'est un emploi.

II.2. Redéfinir ce qu'est un emploi

Les vertus heuristiques de la question de la mesure de l'emploi et de sa qualité dans les services à la personne sont donc multiples. Ce qui se noue, se joue, va bien au-delà d'un strict questionnement sectoriel, et porte sur des interrogations aussi ambitieuses que : qu'est-ce qu'une profession (Amossé, 2004) ? Qu'est-ce qu'être en activité ? Et, en filigrane en tout cas, qu'est-ce qu'un emploi ? Comme si les mutations à l'œuvre dans ce champ des services à la personne et de l'emploi féminin préfiguraient des mutations profondes du marché de l'emploi et du travail, ouvraient des controverses qui remettent en cause une partie des compromis sur lesquels reposent les conventions statistiques de mesure (Jany-Catrice, 2012). Fruit d'innovations juridiques et institutionnelles, des réalités émergentes accroissent les difficultés statistiques. C'est le cas des auto-entrepreneurs dont le Cnis (2012) rappelle qu'ils sont non négligeables dans le champ des services à la personne.

L'ambiguïté de l'auto-entreprenariat

Mobiliser le nombre d'auto-entrepreneurs comme indicateur de volume de l'activité est délicat. La comparaison de différentes sources, par exemple entre la source nOva [44] et la source Epure [45] de l'Insee (Cnis, 2012:21), montre clairement des différences de dénombrement. Ainsi, « parmi les 20 133 Siret d'établissements prestataires agréés dans nOva en 2010, seuls 10 470 sont retrouvés dans Epure, soit environ la moitié (un taux assez proche a été constaté sur 2009) » (Cnis, 2012:21). En outre, le statut d'auto-entrepreneur pose question : faut-il le compter comme de l'emploi d'actif, ou comme un emploi secondaire ? Comme emploi d'employeur, ou comme emploi de salarié ? Cette zone grise (Azaïs, 2014) entre travail indépendant et salariat, entre autonomie et hétéronomie, entre nécessité économique et résistance aux assignations de la division du travail (Bureau, Corsani, 2012) brouille plus encore les frontières du salariat, de l'emploi, et des rôles dichotomiques assignés aux acteurs.

La construction d'un marché de petits producteurs ?

La norme d'emploi du champ des services à la personne peut être lue comme l'expression plus large de mutations profondes du travail et de

44. La source nOva est la nouvelle base de données qui reprend pour l'essentiel les données collectées précédemment par la Dares. La grande différence est qu'elle était cette fois hébergée par l'ANSP.
45. La source Epure collecte des informations administratives des établissements de toutes tailles employant des salariés et relevant du régime général de sécurité sociale ou d'un régime assimilé. Ce champ couvre la quasi-totalité de l'emploi salarié (site Insee).

l'emploi, contenues dans des dispositifs institutionnels qui marquent durablement le secteur : l'emploi direct et son cadre institutionnel et conventionnel, les « Cesu », ou encore « l'auto-entreprenariat » (Dussuet, 2005 ; Puissant, 2010 ; Lefebvre, 2012), qui ont tous un dénominateur commun : confondre la relation d'emploi et la relation marchande. En visant la construction d'un marché de « petits producteurs indépendants liés par de seules relations d'échange » (Pillon, Vatin, 2002), l'État bouscule la forme dominante du salariat, trouble l'ordre des rôles assignés, et affaiblit la portée de l'action collective traditionnelle. On assiste en quelque sorte aux prémices d'une marchandisation (ou dé-nationalisation [46]) du rapport salarial, dans le sens où l'État se désengage de ce rapport salarial et laisse le marché organiser la contractualisation des rapports. Cela oblige les acteurs collectifs à se situer « à front renversé » (Pillon, Vatin, 2002) et à considérer que le salariat est la meilleure garantie collective du travail.

Dans tous les cas, la construction d'un marché de petits producteurs de services à la personne bouscule les repères pour la statistique comme pour les acteurs.

Envisagée comme une voie de facilitation de l'installation d'« entrepreneurs de soi », en particulier pour combattre le chômage [47], la mise en place de ces dispositifs est moins un processus ambitieux de reconnaissance d'une profession qu'une idéologie du marché. C'est autour de ces nouvelles catégories d'acteurs, ni tout à fait employeurs, ni tout à fait salariés (Barruel, Thomas, Filatriau *et al.*, 2014), que des questions centrales pour le renouvellement de la question syndicale se posent aussi dans ce champ. Ainsi, la Confédération européenne des syndicats (CES) s'est interrogée sur la capacité des organisations à se déployer autour de certaines catégories d'employeurs. Les grandes confédérations syndicales françaises ont décliné ce déploiement, tandis qu'en Italie, les assistantes maternelles sont toutes syndiquées, et que les « auto-entrepreneurs » peuvent également rejoindre les organisations syndicales italiennes. Ce statut d'« auto-entrepreneur » interpelle donc les syndicats et, une fois encore, brouille les lignes de fuite. « J'ai découvert [le statut de l'auto-entrepreneur] un peu en cours de route. […] Ça m'interpelle un peu en tant que syndicaliste : comment on se positionne là-dessus ? Est-ce qu'on considère que ces gens-là sont d'affreux patrons, ou est ce qu'on considère que ces gens-là sont des salariés avec un complément d'activité ? […] Alors c'est un peu délicat, et je

46. Au sens où l'entendent Pillon et Vatin : « La reconnaissance du principe de subordination salariale a pour contrepartie l'instauration d'une protection sociale du travailleur, dont l'État se porte garant. Ce mouvement de "nationalisation" du rapport salarial s'amplifie tout au long du XX^{e} siècle » (Pillon, Vatin, 2002).

47. La récente « fédération des services au particulier », fédération d'employeurs privés du secteur, est ainsi organisée en quatre collèges, dont l'un relève spécifiquement des auto-entrepreneurs. En outre, le récent travail de l'Insee (Barruel *et al.*, 2014) montre que, parmi les trois grands groupes d'auto-entrepreneurs qu'elle a esquissés, deux relèvent de « logique d'activité de complément » (ou de revenu d'appoint) – ils représentent 33 % des auto-entrepreneurs, et un moyen « de créer son propre emploi » –, ce qui représente 36 % des auto-entrepreneurs.

pense que je serais pendu haut et court si je posais cette question à un certain nombre de syndicalistes dans la maison, mais je pense que cela mérite d'être posé. Qu'est-ce qu'on fait avec ces gens-là ? Est-ce qu'on les regarde de traviole, en disant : "Ah !", "exploiteurs !", ou est ce qu'on les regarde : "Ah vous êtes salariés, mais vous faites quelque chose à côté ?" C'est une vraie question. Et j'espère qu'on aura des discussions internes là-dessus » (Responsable syndical, homme).

Cette délicate posture syndicale se double d'une ambiguïté vis-à-vis des associations employeuses. Elle est d'abord liée au fait que, dans l'associatif, les emplois ne sont pas toujours de très bonne qualité (Hély, 2009). Mais la raison en est aussi que les associations ne sont pas (toujours) des employeurs comme les autres. « Le constat que j'ai pu faire depuis que je suis arrivé, c'est que, quand même, on n'est pas bons. Le secteur associatif est beaucoup plus performant que nous paradoxalement. Sauf que ce ne sont pas des syndicats. Par exemple, sur les ass' mat', le truc est complètement verrouillé par le milieu associatif, qui fait des choses très bien, hein, ce n'est pas une critique, moi aussi je suis dans le milieu associatif, mais ces assoc', ce ne sont pas des syndicats. Et elles essaient plus ou moins d'occuper cet espace mais sans avoir ni le savoir-faire ni forcément les entrées, et cela crée des décalages » (Responsable syndical, homme).

La question syndicale est bousculée de deux manières. Elle l'est d'abord par des repères qui ne sont pas traditionnellement les siens : des emplois occupés par des femmes ; des environnements de service isolés et éclatés ; un travail exercé dans le domicile d'un particulier ; des relations d'emploi qui se confondent avec des relations marchandes, etc. Si cette situation n'est évidemment plus récente, comme en atteste la présence syndicale dans la santé ou dans le commerce de détail, les particularités des services à la personne renforcent les interrogations, notamment dans l'auto-entreprenariat et l'emploi direct. Cela oblige ensuite les syndicats à penser à une action syndicale d'un nouveau genre, en lien avec ces formes politiques organisées, qui se jouent hors des institutions et qui sont souvent inventives et éphémères [48], parfois en lien avec des associations militantes (le mouvement des sans-papiers par exemple [49]). Sans doute prennent-ils sinon le risque que ces dernières ne se substituent totalement à l'action syndicale classique (Sabot, 2009 ; Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009).

48. Ce qu'étudie par exemple l'anthropologue Judith Hayem dans le cas des ouvriers d'Afrique du Sud.
49. Dans notre ouvrage (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009), on fournit un exemple dès l'introduction de l'imbrication entre les services à la personne et les mouvements des sans-papiers. Cela peut nous inviter à réfléchir à la nouvelle division internationale du travail dans le domaine de la domesticité. Mais cela dépasse le cadre de cet article.

Conclusion. Vers des statistiques post-fordistes ?

On le pressent, la fin d'une période marquée par un emploi relevant de la norme fordiste conduit à s'interroger sur les pratiques en cours : nouvelles formes ? Formes particulières et marginales ? Nouvelle normes d'emploi ? Nouvelles frontières de l'emploi plutôt expérimentées par les femmes ? Ce qui se donne à voir est en tout cas plus divers, plus émietté, plus éclaté, et donc intrinsèquement plus délicat à étudier par le statisticien, pour qui l'hétérogénéité grandissante des situations constitue une difficulté supplémentaire dans son travail de fabrique statistique de la réalité. Les instructions et fiches de procédures, plus écrites que par le passé [50], et qui équipent les enquêteurs, permettent de pallier en partie aux plus grandes difficultés, mais en partie seulement.

Ces questions croisent, sans toutefois les épuiser, celles de la qualité de l'emploi. Elles sont incontournables dans le strict objectif de dénombrer les emplois. Dans une optique de la qualité, les travaux devraient en outre fixer une perspective : adopter le point de vue des travailleurs (c'est le cas de la majorité des travaux), ou celui des employeurs ou des États (c'est le cas des organisations internationales) (Guergoat-Larivière, Marchand, 2012), voire innover en y mettant les investissements nécessaires pour rendre compte de cette diversité de perspectives. Il est sans doute temps d'ouvrir un vrai volet de recherche sur les manières par lesquelles la statistique publique pourrait mieux tenir compte des situations de travail et d'emploi (et de leur qualité) qu'incarne d'ores et déjà une partie importante des situations d'emploi des services à la personne. Il faudrait ainsi permettre aux chercheurs (notamment le champ en construction des sciences sociales de la quantification) de venir enquêter auprès… des enquêteurs, et de prolonger le travail engagé depuis les années 1990 par Alain Desrosières, qui profitait, en tant qu'administrateur de l'Insee, d'une place privilégiée pour son observation. Pourraient être interrogées, pour une analyse imbriquant des perspectives internalistes tout autant qu'externalistes, les pratiques souvent délicates auxquelles sont soumis les enquêteurs lorsqu'ils cherchent à faire entrer dans des cases des situations d'emploi qui dépassent les nomenclatures et la prévisibilité. Devraient être interrogées les manières de mieux tenir compte du temps partiel, des situations de multiactivité et de multi-employeurs, de construction individuelle de bouts d'emploi, de l'emploi intermittent, s'exprimant souvent par des statistiques volatiles. Il faudrait continuer à mieux tenir compte des spécificités du travail réalisé dans le domicile des particuliers à l'abri de l'inspection du travail, comme le fait déjà la Drees avec son enquête IAD. Ce serait aussi l'occasion de mieux tenir compte des zones grises, et des frontières parfois poreuses avec des

50. Un exemple est fourni dans l'annexe du rapport Cnis (2012) sur le traitement complexe de l'emploi des assistantes maternelles.

situations atypiques d'auto-entreprenariat, de travail au noir, voire du travail gratuit. Bref, une partie de l'emploi post-fordiste, du précariat, et des « marges de l'emploi » qui peine encore à être visibilisé dans toutes ses facettes, alors même que, dans certains secteurs, on est au cœur du système d'emploi. Cette réflexion collective aboutirait inévitablement à se positionner sur la reconstruction d'une convention sur ce qu'est un emploi ; ou peut-être des conventions plurielles sur les états de l'emploi, comme c'est déjà le cas en partie dans les travaux en cours du Bureau international du travail.

Seule une arène multipartite sera légitime pour débattre de ces nouvelles conventions à partager et à inscrire dans la statistique du XXIe siècle.

Références bibliographiques

Acosstat (2013), « Les particuliers employeurs en 2011 : le recul de l'emploi à domicile hors garde d'enfant se confirme », n° 167, février.

Amossé T. (2004), « Professions au féminin. Représentation statistique, construction sociale », *Travail, genre et sociétés*, n° 11, p. 31-46.

Amossé T., Chardon O. (2006), « Les travailleurs non qualifiés: une nouvelle classe sociale ? », *Économie et Statistique*, n° 393-394, p. 203-229.

Avril C. (2007), *S'approprier son travail au bas du salariat. Les aides à domicile pour personnes âgées*, thèse de doctorat en sociologie, EHESS.

Azaïs C. (2014), « Le brouillage des frontières de la société salariale dans les Amériques et au-delà : une lecture des transformations du travail dans un globalising world », *Revue IdeAs Idées d'Amérique*, Institut des Amériques, Paris, à paraître.

Barruel F., Thomas S., Filatriau O., Mariotte O. (2014), « Créateurs d'entreprises : avec l'auto-entreprenariat, de nouveaux profils », *Insee Première*, n° 1487, février.

Bué J., Coutrot T., Puech I. (2004), *Conditions de travail : les enseignements de vingt ans d'enquête*, Toulouse, Octarès.

Bureau M.-C., Corsani A. (dir.) (2012), *Un salariat au-delà du salariat ?*, Nancy, Presses universitaires de Nancy.

Chanial P., Laville J.-L. (2005), « L'économie sociale et solidaire en France », *in* Laville J.-L., Magnen J.-P., Carvalho de França Filho G.C., Medeiros A. (dir.), *Action publique et économie solidaire*, Toulouse, Erès.

Chol A., Viger E. (2007), « Données statistiques relatives au temps partiel dans le secteur des services à la personne », Note de la Dares au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi et au ministère du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité, octobre (mimeo).

Cingolani P. (2012), « La polyactivité comme construction de soi », *in* Bureau M.-C., Corsani A. (dir.), *Un salariat au-delà du salariat ?*, Nancy, Presses universitaires de Nancy, p. 189-204.

Cour des comptes (2010), *Rapport public annuel de la Cour des comptes*, Paris.

Cour des comptes (2012), *Rapport public annuel de la Cour des comptes* ; http://www.ccomptes.fr/Publications/Publications/Rapport-public-annuel-2012.

Cnis (2012), « Rapport du groupe de travail interinstitutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne », mars. http://www.cnis.fr/files/content/sites/Cnis/files/Fichiers/commissions/emploi_qualification_revenus_du_travail/2012/documents_preparatoires/DPR_2012_1re_reunion_COM_emploi_rapport_connaissance_services_personne.PDF

Desrosières A. (2008), *Gouverner par les nombres. L'Argument statistique II*, Paris, Presses de l'École des Mines.

Devetter F.-X., Barrois A. (2012), « Aides à domicile : un régime temporel non stabilisé qui témoigne d'une professionnalisation inachevée », *Dossiers Solidarité et Santé*, n° 30, Drees, p. 29-46.

Devetter F.-X., Jany-Catrice F., Ribault T. (2009), *Les services à la personne*, Paris, La Découverte.

Devetter F.-X., Jany-Catrice F. (2010), « L'invention d'un secteur et ses conséquences socio-économiques : les politiques de soutien aux services à la personne », *Politiques et management public*, vol. 27, n° 2, p. 75-102.

Dussuet A. (2005), *Travaux de femmes. Enquêtes sur les services à domicile*, Paris, L'Harmattan.

Fondeur Y., Zanda J.-L. (2009), « Les emplois "vacants" », *Connaissances de l'emploi, le 4 pages du CEE*, n° 64, avril.

Freyssinet J. (2007), *Niveaux de vie et inégalités sociales*, Conseil national de l'information statistique, Rapport du groupe de travail, mars.

Gadrey N., Jany-Catrice F., Pernod-Lemattre M. (2004), « Les conditions de travail des employés non qualifiés », *in* Méda D., Vennat F. (dir.), *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte, p. 182-196.

Devetter F.-X., Fraisse L., Gardin L., Gounouf M.-F., Jany-Catrice F., Ribault T. (2008), *L'aide à domicile face aux services à la personne : mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIIESES, mars.

Guergoat-Larivière M., Marchand O. (2012), « Définition et mesure de la qualité de l'emploi : une illustration au prisme des comparaisons européennes », *Économie et Statistique*, n° 454, p. 23-42.

Hély M. (2009), *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris, PUF.

Jany-Catrice F. (2009), « Combien d'emplois dans les services à la personne ? », *Note de travail*, n° 6, Idies, juillet.

Jany-Catrice F. (2010), « La construction sociale du "secteur" des services à la personne : une banalisation programmée ? », *Sociologie du travail*, vol. 52, n° 4, p. 521-537.

Jany-Catrice F. (2012), « La mesure de l'emploi dans les services à la personne : encore un effort ! », *Note de travail*, n° 25, Idies, septembre.

Jist (journées internationales de sociologie du travail) (2014), « Les marges du travail et de l'emploi : formes, enjeux, processus », appel à communications.

Kesselman D. (2013), « Les zones grises d'emploi : vers un nouveau concept dans la comparaison internationale du travail ? », *in* Deschamps B., Richet I. (dir.), *Immigration et travail aux États-Unis*, Paris, L'Harmattan, p. 259-280.

Lefebvre M. (2012), *Qualité(s) de l'emploi dans les services à la personne en France : entre régulations publiques et régulations professionnelles*, thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lille 1, décembre.

Lefebvre M. (2014), « La construction des champs conventionnels dans les services à la personne : dynamiques et enjeux », *La Revue de l'IRES*, n° 78, p. 99-126.

Lemoine M. (2008), « Le plan "service à la personne": quel bilan ? », *Clair&Net@ OFCE*, 28 avril.

Maruani M. (2003), *Travail et emploi des femmes*, Paris, La Découverte.

Messaoudi D., Farvaque N., Lefebvre M. (2012), « Les conditions de travail des aides à domicile : pénibilité ressentie et risque d'épuisement professionnel », *Dossiers Solidarité et Santé*, n° 30, Drees, p. 5-28.

Mordier B. (2012), « Évolution de la qualité des emplois dans les services : stabilité et rémunération des postes entre 1997 et 2007 », *Économie et Statistique*, n° 454, p. 43-77.

Ould Younes S. (2013), « Les services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi », *Dares Analyses*, n° 025, avril.

Pillon T., Vatin F. (2002), « Retour sur la question salariale : actualité d'un vieux problème », *Sociologia del Lavorro*, n° 85, p. 15-32.

Puissant E. (2010), *La relation associative d'aide à domicile : spécificités, remises en cause, résistances*, thèse de doctorat en sciences économiques, Université de Grenoble, décembre.

Richet D., Thirion B. (2013), « Services à la personne : 35 000 emplois à l'aube du papy-boom », *Insee Lorraine*, n° 312, mai.

Sabot A. (2009), « Des travailleuses sans papiers s'invitent au salon des services à la personne », *Le Monde*, 20 novembre.

Trabut L. (2011), *Nouveaux salariés, nouveau modèle. Les personnes âgées dépendantes*, thèse de doctorat en sociologie, École normale supérieure et École des hautes études en sciences sociales.

Vatan S. (2014), *La tarification des services d'aide à domicile*, thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lille 1, à paraître.

Zanda J.-L., Funès C. (2012), « Le champ social et médico-social : une activité en forte croissance, des métiers qui se développent et se diversifient », *Repères & Analyses, études*, Pôle Emploi, n° 44, mai.