ARGUMENTS

BUREAU D'ÉTUDES DE LA CFTC

L'informatisation
des services à la personne



Charles Stoessel

Syndicat CFTC
La Vie à Défendre
www.cftc.fr

L'informatisation
des services à la personne

Charles Stoessel

Maquette : Joël Couturier
Couverture : Getty Images

Confédération Française des Travailleurs Chrétiens
128, avenue Jean Jaurès
93697 Pantin Cedex
Tél. : 01 73 30 49 00
www.cftc.fr

Toute reproduction, même partielle,
est interdite sauf mention de l'origine.
© CFTC

Avril 2017 ISBN 978-2-917686-26-3

« Cette collection, conçue pour les acteurs de terrain, syndicalistes ou non, propose des analyses et réflexions sur les grands défis économiques et sociaux d'aujourd'hui. S'inspirant des principes sociaux chrétiens, cette série d'ouvrages esquisse les contours d'une société où l'homme aurait prééminence sur la logique économique. »

Cette étude a été réalisée pour la Confédération CFTC, dans le cadre de l'agence d'objectifs de l'Institut de Recherches Économiques et Sociales (Ires).

SOMMAIRE

Avant-propos 11

Introduction 15

Chapitre 1

LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE ET DES SERVICES À DOMICILE 23

1.1 Bref historique du secteur 25
1.2 Services à domicile et services à la personne 26
1.3 Les services : un enjeu national pour l'emploi 28
1.4 Une activité complexe et délicate à mesurer 29
1.4.1 De nombreux métiers concernés par le champ des services à la personne 30
1.4.2 Les modes d'intervention 31
1.4.3 Activités prestataires et mandataires 35

1.5 Les opérateurs du secteur 37
1.5.1 La sphère de l'économie sociale 37
1.5.2 Sphère publique et sphère privée en interaction 38
1.5.3 L'auto-entreprenariat 40
1.5.4 La lutte contre le travail dissimulé 40
1.5.5 Concurrence entre les différents acteurs 42
1.6 Aides et incitations de la puissance publique 43
1.6.1 La réduction de la TVA 43
1.6.2 Un soutien aux particuliers employeurs par le subventionnement 46
1.6.3 Une ouverture à la concurrence encadrée par la réglementation 47
1.6.4 Les impacts et les limites des dispositifs publics d'incitation . 49
1.7 Quels types d'emplois et pour qui ? 52
1.7.1 Une limite statistique 52
1.7.2 Un secteur créateur d'emplois... 54
1.7.3 ... Mais des emplois majoritairement précaires 55
1.7.4 Des professions majoritairement exercées par des femmes . . 58
1.8 Négociation sociale et syndicale 59
1.9 Comment définir un emploi ? Les SAP comme avant-poste de la transformation du marché du travail 62

Conclusion du premier chapitre 63

Chapitre 2

INFORMATISATION ET DÉSINTERMÉDIATION DES SERVICES À LA PERSONNE 67

2.1 Les fondements socio-économiques de l'informatisation des SAP 71
2.1.1 Les quatre piliers du développement d'une informatisation des SAP 71
2.1.2 Un équilibre entre tradition et modernité 72
2.1.3 Le concept de base d'une expérimentation SAP 73
2.1.4 Sociologie économique, confiance et gestion des incidents . . . 73
2.1.5 Sociologie économique, information et connaissances 73
2.1.6 Homo economicus ? Homo sociologicus ? 75
2.1.7 Qualité et confiance : données et construites 76
2.1.8 Générer de la confiance grâce à la plateforme numérique . . . 76

2.2 Promesses et limites de l'économie numérique 77
2.2.1 Le positionnement des pouvoirs publics français 77
2.2.2 Encadrer la « plateformisation » du travail 78
2.2.3 Risque de substitution du travail par des machines 80
2.3 L'économie quaternaire 80
2.3.1 Définitions et contexte 81
2.3.2 Économie quaternaire et Économie Sociale et Solidaire (ESS) 83
2.3.3 Solidarité, participation et collaboration 84
2.3.4 La Troisième Révolution industrielle et l'économie du partage 86
2.3.5 Quelles seraient les limites du concept d'économie sociale et solidaire ? 88
2.3.6 Les limites de la nouvelle économie numérique et collaborative 90
2.4 Numérique, Services à la Personne et nouvelles formes d'organisation du travail 92
2.4.1 Les écueils à éviter pour une transformation réussie des SAP 94
2.4.2 Dépasser les écueils : le succès de 02 95
2.5 Apprendre de l'économie numérique des services 97
2.5.1 Le cas des cours à domicile : l'exemple d'Acadomia 98
2.5.2 Le cas de Blablacar 101
2.5.3 Les cas de Uber et de Booking 106
2.6 La dimension informatique de la bataille commerciale 108
2.6.1 L'impact de l'*evaluation management* 109
2.7 TIC et qualité du travail dans les services à la personne 110
2.7.1 Travail indépendant et travail précaire 111
2.7.2 Améliorer le service à la personne 112
2.8 Tendance à l'informatisation, à la numérisation de la vie sociale 114
2.8.1 Internet, mobile, et web 2.0 : mise en relation directe des individus dans la société en général 114

Conclusion du deuxième chapitre 116

Chapitre 3

PRÉSENTATION D'UNE EXPÉRIMENTATION ET RECOMMANDATIONS 121

3.1 Une expérimentation Services à la personne et Numérique sur un territoire francilien 123

3.2 Recommandations et pistes de réflexions 128
3.3 Le coopérativisme de plateforme *(Platform cooperativism)* 129

Conclusion du troisième chapitre 131

Conclusion générale **135**

Glossaire **143**

Bibliographie **149**

Avant-propos

La cause est entendue depuis longtemps : à condition de les extirper de l'économie informelle, les services à la personne pourraient représenter, en France, plus d'un million et demi d'emplois. Selon le type d'activité, la croissance annuelle se situerait autour de 5 à 10 %. Jusqu'à une date récente, les pouvoirs publics jouaient le rôle de catalyseur en accompagnant la gestation de ce marché fragile, car lié à la conjoncture, et en l'organisant. Tantôt ils privilégiaient l'offre en supprimant certaines obligations pour permettre aux entreprises prestataires d'assurer leur rentabilité et de croître, tantôt, ils agissaient sur la fiscalité afin de rendre la demande solvable. Les partenaires sociaux qui n'étaient pas en reste entendaient améliorer les conditions de travail dans ce secteur pour le moins précaire.

Et puis, avec l'émergence du numérique, a surgi l'opportunité d'envisager les choses différemment. Les plateformes collaboratives permettraient, en effet, à l'offre de rencontrer sa demande plus aisément et sans intermédiaire, en favorisant la mise en relation directe des particuliers et des travailleurs du secteur. Reste que l'économie collaborative cherche encore son modèle économique et social. Pour la CFTC, il importe, en effet, que les actifs qui souhaitent s'engager dans les services à la personne ne soient pas livrés au bon plaisir des plateformes et bénéficient des mêmes droits que les autres travailleurs en matière de formation, de protection sociale et de rémunération.

Dans la présente étude, Charles Stoessel met en évidence le lien pouvant exister entre les services à la personne et le numérique, ainsi que les bénéfices à en tirer, que l'on soit travailleur de ce secteur ou utilisateur, sans pour autant nier les écueils à éviter. Il formule également des pistes d'action à envisager pour favoriser la création d'emplois et de services de qualité, à condition de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés : les entreprises, les pouvoirs publics – nationaux, régionaux, départementaux et municipaux – les salariés et les syndicats.

La réflexion inaugurée ici est intéressante à plus d'un titre. D'abord, elle témoigne de la nécessité pour la CFTC de revoir son approche de ces questions et ses pratiques sous un angle nouveau, de ne pas avoir peur du changement d'organisation du travail en germe grâce au numérique et au contraire de l'envisager comme une opportunité. Ensuite, elle montre que ce qui est vrai pour les services à la personne peut également s'appliquer à d'autres secteurs. Enfin, cette réflexion conforte la CFTC lorsqu'elle demande l'organisation d'un « Grenelle du numérique ».

.

Philippe Louis
Président de la CFTC



INTRODUCTION

Introduction

Les innovations ont été un moteur de l'économie (machine à vapeur, transformation du pétrole, électricité...). Aujourd'hui, les économies qui n'innovent pas sont condamnées dans un marché international de plus en plus concurrentiel. Cependant, ces innovations ne créent plus forcément d'emplois et peuvent même en détruire.

C'est en ce sens que la plupart des parties prenantes à l'économie et à l'emploi (puissance publique, syndicats d'employeurs et de salariés, associations, entreprises, universitaires, mouvements citoyens...) se penchent sur la question du lien entre innovation et emploi, ou plus exactement entre innovation et travail. Se développe aujourd'hui le constat que la nouvelle économie du numérique peut créer du travail, ou encore de l'activité, sans pour autant pourvoir des emplois, au sens classique associé à ce terme. La question devient alors celle de la protection sociale des travailleurs et des citoyens. Les acteurs du jeu politique doivent chercher à comprendre comment fonctionnent les innovations impulsées par les nouvelles technologies et surtout les modifications associées en termes d'usages de consommation mais également d'usages de production.

Au sein de ce gigantesque bouleversement que provoque la nouvelle économie du numérique, notre réflexion portera plus particulièrement sur un secteur, celui des services à la personne. Il est aujourd'hui possible, du moins techniquement, de concevoir des plates-formes de mise en relation

d'offreurs et de demandeurs de services à la personne permettant aux acteurs de s'affranchir des deux modes traditionnels de régulation, le modèle de l'administration et celui de l'entreprise privée. Dans le premier cas, ce sont les services sociaux qui fournissent aux personnes en ayant besoin une prestation, dans le second ce sont des entreprises privées qui se chargent de la mise en relation. Ce à quoi il faut rajouter le mode de régulation informel, celui du « travail au noir », qui est particulièrement développé dans le secteur des services à la personne.

La réflexion à l'origine de cette étude s'inscrit dans un besoin de penser la socio-économie dans une perspective plus large, à savoir la manière dont une société fournit ou ne fournit pas à ses membres les moyens d'une existence digne. Le concept d'« économie de la civilité », qui s'inspire de la théorie de l'économie des besoins (Fournier), recouvre l'ensemble des moyens mis en œuvre pour assurer le développement humain (éducation, santé…), la vie quotidienne (protection sociale, logement et habitat, énergie…), la vie démocratique (justice, police…) et enfin, les bases du développement économique (crédit, recherche, innovation).

Dans une telle perspective, il est important de se questionner sur les moyens permettant de fournir ces services tout en constatant qu'ils sont également créateurs d'emplois, non « délocalisables » de surcroît. Ainsi, l'aide à la personne pourrait générer des centaines de milliers d'emplois et permettre une nouvelle façon de vivre concrètement les relations entre citoyens.

Pour certaines des parties prenantes, notamment pour certains syndicats de salariés, le gisement de travail est très important dans la mesure où, fait nouveau, tout le monde peut être employeur et employé de l'aide à la personne : X peut être l'employé de Y pour assurer un suivi scolaire de son enfant, mais le même Y peut être l'employé de X pour assurer le ménage de son appartement. Ce marché du travail s'organise aujourd'hui par le biais d'associations et d'entreprises, s'appuyant souvent sur le mécanisme du portage salarial, et ayant recours à un effort publicitaire important pour conquérir de nouveaux clients. Une question est centrale dans la rencontre entre l'offre et la demande, celle de la confiance. Et ceci est particulièrement vrai dans le domaine des services à la personne et des services à domicile, du fait que la prestation invite offreur et demandeur à partager la sphère de l'intime. La relation de confiance peut s'instaurer soit par la proximité locale entre les acteurs (le prestataire est recommandé par un tiers de confiance appartenant à la même communauté géographique), soit par la référence à

une marque jugée digne de sérieux par le consommateur. Demain, à côté de ces structures de l'économie sociale et solidaire d'un côté et marchande traditionnelle de l'autre, pourrait se développer à très grande échelle un marché du travail direct par le biais des nouvelles technologies. Ces dernières viennent compléter les « petites annonces » de proximité ainsi que celles disponibles sur Internet en intégrant de nouvelles fonctionnalités comme la « e-réputation » et la facilitation des opérations administratives (prolongement du Chèque emploi service universel CESU). Les travailleurs comme les bénéficiaires de ces services devraient pouvoir bénéficier d'une réduction des marges traditionnellement demandées par les structures de mise en relation, à condition toutefois que soient levées de nombreuses barrières.

Quelles seraient les modalités de ce nouveau système ? Quels sont les enjeux liés à la mise en place de ce nouveau paradigme « collaboratif » ? Quelles sont les conditions nécessaires pour rendre possible un marché des services de proximité ?

Penser les formes sociales et technologiques qui permettront que le Service à la Personne (SAP) et le Service à Domicile (SAD) de lien direct se développent dans un cadre qui ne soit pas illégal ni déconnecté de toutes contributions et garanties sociales et assurantielles pour le travailleur comme pour le bénéficiaire du service d'aide est un enjeu majeur du projet.

Depuis deux ou trois ans, plusieurs secteurs d'activité connaissent des bouleversements accélérés, suite à l'arrivée de nouveaux acteurs exploitant les possibilités d'Internet. Citons l'exemple du transport de personnes et de la société d'origine californienne Uber : grâce à une application sur smartphone, Uber permet de réserver aisément un véhicule (forme de taxi non professionnel) proche de son lieu d'appel et identifié par géolocalisation ; la croissance fulgurante d'Uber en quelques mois sur les marchés européens a mis en alerte les syndicats professionnels de taxi et les pouvoirs publics qui dans l'urgence ont pris des mesures de régulation. De nombreux autres exemples peuvent être cités. Ainsi le covoiturage, qui a longtemps été marginal, connaît un développement foudroyant depuis l'arrivée de nouvelles start-up d'internet, Blablacar étant la plus connue. Si ces services numériques sont devenus très populaires auprès des usagers, par leur efficacité et leur coût attractif, ils posent de nombreux problèmes légaux, économiques et sociaux aux pays dans lesquels ils s'imposent.

Les services à la personne sont l'une des nouvelles cibles des sociétés Internet. Plusieurs sont en phase de lancement de leurs offres en Europe et

notamment en France. Cette étude a pour objectif de faire un point sur cette évolution majeure. Elle analysera successivement :

• le marché des services à la personne en France tel qu'il se présente aujourd'hui ;

• les caractéristiques des plateformes de services à la personne, leurs succès et leurs échecs ;

• les conséquences probables de ces nouveaux services sur les acteurs et le marché ;

• en conclusion, sera évoqué le cas d'une expérimentation initiée sur un territoire francilien, ainsi que les recommandations que nous proposons pour rendre possible un développement socialement responsable de plateformes dédiées aux services à la personne.

Comme nous le développerons notamment dans la deuxième partie de l'étude, les scénarios du futur sont encore incertains ; nous envisagerons donc deux cas de figure ou hypothèses, en fonction des développements à venir. Précisons que les possibilités de la technologie ne constituent plus une véritable incertitude. En effet, la faisabilité technique est avérée et le taux d'équipement en smartphones, déjà élevé, va continuer de croître, y compris auprès des publics traditionnellement plus dépourvus. De ce fait, les enjeux seront d'ordre sociologique : ce sont les relations entre les prestataires de service, les clients, les intermédiaires, les organismes de Sécurité sociale notamment qui devraient être profondément affectées par ces nouvelles offres de service ; du point de vue légal et réglementaire, le législateur pourra favoriser ou au contraire freiner l'impulsion de cette nouvelle économie.



CHAPITRE 1

LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE ET DES SERVICES À DOMICILE

Le secteur des services à la personne et des services à domicile

1.1 Bref historique du secteur

Les premières associations d'aide à domicile ont vu le jour au lendemain de la Seconde Guerre Mondiale. Comme le note Emmanuelle Puissant, les motivations de ces aides à domicile étaient *« avant tout l'aide et le soutien aux personnes qui rencontraient des difficultés dans leur foyer »*. À l'époque prévalait plutôt une conception domestique des tâches : *« on s'occupait des personnes âgées comme on se serait occupé de ses propres parents. Progressivement, les aides à domiciles sont devenues des "bénévoles indemnisées" puis rémunérées, jusqu'à devenir dans les années soixante salariées »*. Ensuite, à partir des années 1990, *« l'arrivée massive de "nouveaux" salariés a modifié le rapport au travail et à l'organisation. Ces aides à domicile travaillent dans ce secteur désormais davantage en raison de nécessités financières. Il s'agit en général de femmes faiblement qualifiées, qui sont orientées dans ce secteur par des structures d'insertion ou des travailleurs sociaux »*. (Puissant, 2007, p. 3).

Un véritable point d'inflexion de la politique publique a lieu en 1991 : jusque lors, l'action des pouvoirs publics visait essentiellement les publics fragiles ; en 1991, *« la création d'une réduction d'impôt et du chèque*

emploi-service avait surtout pour objectif la lutte contre le travail dissimulé et le soutien à l'activité professionnelle féminine » (Pinville et Poletti, 2014, p. 37). À partir de 2005, un objectif prioritaire de création d'emplois a été fixé, « *dans une logique de développement économique et de réponse aux besoins des personnes en perte d'autonomie, avec la professionnalisation des intervenants et la structuration du secteur* » (id.).

La question de l'aide des personnes bénéficiaires de ces services est donc couplée à celle des personnes offrant ces services. Le travail de service à la personne apparaît comme une opportunité de trouver du travail dans une société où le chômage de masse est présent depuis de nombreuses années. Cependant, il est nécessaire de veiller aux conditions de travail. Ces services, qui ont toujours existé sous des formes et des appellations multiples, tendent à se structurer grâce à des mesures de régulation depuis les années 1980. Notons que le secteur des services à la personne, qui relève d'un régime juridique spécifique ouvrant droit à exonération d'impôts, s'est largement développé grâce à ces mécanismes d'incitation fiscale.

1.2 Services à domicile et services à la personne

Les services à la personne regroupent les activités liées à l'assistance des personnes dans leurs tâches quotidiennes. Il peut s'agir de services à destination de la famille (comme les gardes d'enfants ou le soutien scolaire) ou de services en lien avec la vie quotidienne (comme les services de ménage, de jardinage, etc.). La loi du 26 juillet 2005, modifiée par la loi du 23 juillet 2010, précise le cadre juridique des services à la personne, et la convention nationale pour le développement des services à la personne, signée le 22 novembre 2004 par l'État et différents acteurs du secteur, a posé une définition des services à la personne : « *les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être de nos concitoyens sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisirs* ».

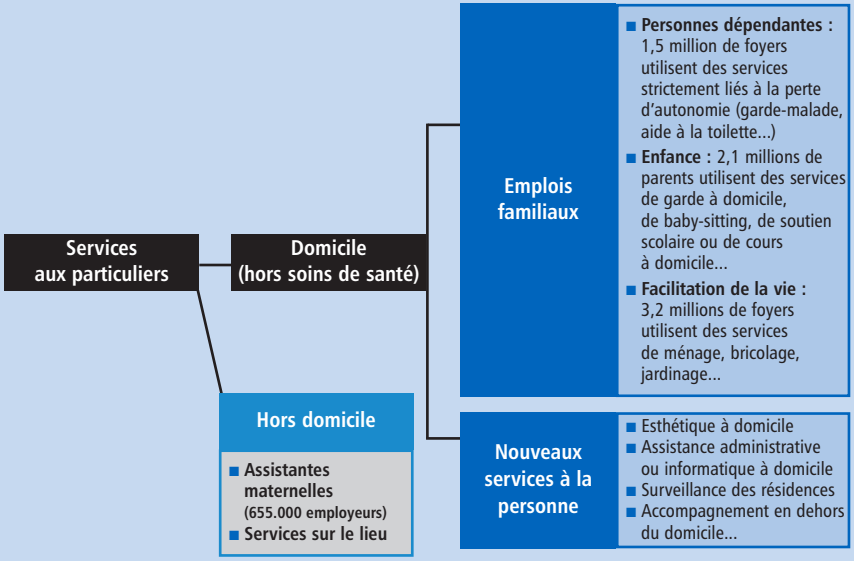
Afin de mieux fixer les termes du débat, les « services à domicile » peuvent utilement être distingués des « services à la personne ». Les premiers traitent de tâches parfois dites « de confort » comme le ménage, le repassage, le jardinage, l'aide aux devoirs, etc. Ils ne sont a priori pas soumis à des procédures d'agrément spécifique ou à des autorisations d'exercer. C'est un marché ne comportant pas de « barrières à l'entrée », selon les

termes des économistes. Les seconds sont relatifs à la personne dépendante, ne pouvant vivre seule sans une assistance ponctuelle. C'est le cas de personnes âgées par exemple.

Ces deux catégories sont nécessaires à la compréhension de la segmentation du marché et des possibilités d'emplois afférentes, notamment de par les agréments séparant l'un de l'autre. Dans la terminologie de l'Administration française toutefois[1], les services à la personne réfèrent à l'ensemble de ces activités, au sein desquelles il faut distinguer celles relevant d'un agrément et celles n'y étant pas soumises.

Pour résumer, ce schéma illustre le passage de l'emploi familial aux services à la personne.

Figure 1 : De l'emploi familial aux services à la personne



Source : service à la personne : modes de vie, modes d'emploi, L'observatoire caisse d'épargne 2006

(1) http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/activites-des-sap

1.3 Les services : un enjeu national pour l'emploi

L'activité du secteur de l'aide à domicile auprès des personnes fragiles (âgées et/ou handicapées) a enregistré une croissance importante depuis vingt ans (Chardon et Estrade, 2007). Dans ce rapport du Conseil d'Analyse Stratégique et de la DARES, les auteurs anticipent les besoins de compétences et l'évolution des métiers à l'horizon 2015.

Il s'agissait déjà, en 2007, de valoriser les services à la personne comme un chantier pourvoyeur d'emplois de meilleure qualité en mettant en place *« des actions visant à lutter contre le temps partiel subi, à améliorer les remboursements des frais de transports, à unifier le champ de la négociation collective pour les différentes catégories d'employeurs, à mieux prendre en compte la pénibilité de ces métiers »* (Chardon et Estrade, 2007, p. 45). C'est également dans le but de lutter contre le travail dissimulé qu'a été mis en place le chèque emploi service en 2005 (Loi, 2005).

L'attractivité du secteur en termes d'emplois est toujours mise en avant en 2016, comme en témoigne de nombreux articles et « appels » dans la presse régionale. Citons par exemple la présentation de l'« entreprise associative[2] » Proxim'Services dans *La Voix du Nord* le 6 avril 2016, celle d'un « Job-dating » Services à la personne dans *La Nouvelle République* du 15 avril 2016, ou encore le portrait d'un jeune homme de 20 ans travaillant dans le service à la personne dans *La Voix du Nord* du 13 avril 2016.

À un niveau plus global, le Rapport d'Information de l'Assemblée Nationale déposé par M^{mes} Pinville et Poletti rappelle que les services à la personne constituent pour l'État un double enjeu : un enjeu de solidarité nationale envers les plus démunis (bénéficiaires) mais également un enjeu d'emploi dans un contexte de chômage important (travailleurs). La lutte contre le travail clandestin est donc une priorité pour ces auteures, bien qu'une divergence de fond apparaisse entre elles, particulièrement éclairante pour notre propos. Ainsi, *« M^{me} Martine Pinville défend en effet une logique de ciblage des avantages fiscaux et sociaux sur les publics fragiles. M^{me} Bérengère Poletti craint au contraire qu'un ciblage, financé par le retrait de mesures, ne compromette la logique d'incitation à la création d'emplois et de préservation des emplois existants, qui doit continuer à prévaloir dans un contexte de chômage important »* (Pinville et Poletti, 2014, p. 36).

Deux logiques sous-tendent le débat, entre volonté de focaliser l'aide

(2) Voir le site Internet de la structure : http://www.proximservices-lorient.fr/entreprise-associative

publique sur les bénéficiaires des services à la personne (logique sociale) et projet d'élargir cette aide aux prestataires des services à la personne et à domicile (logique d'emploi).

1.4 Une activité complexe et délicate à mesurer

La mise en statistique du secteur des services à la personne ne va pas de soi et pose des questions d'ordre méthodologique et politique (Jany-Catrice, 2013a). Les chiffres diffèrent énormément selon le périmètre d'analyse retenu. La question statistique rejoint la question politique dans la mesure où la différence traditionnellement faite entre services à la personne et service à domicile tend à s'estomper dans le vocabulaire et dans certains chiffres.

En 2013, ce qui est nommé « services à la personne » réunit entre 1,1 million et 2 millions d'emplois, selon Jany-Catrice (2013, p. 29) : *« 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. »*. L'écart est donc fulgurant : 900.000 emplois environ qui s'explique par la spécificité du périmètre des services et par les réalités des métiers et des emplois.

L'enquête Emploi de l'INSEE est réalisée depuis 1950 et permet de mesurer le chômage au sens du Bureau International du Travail (BIT) mais également de fournir *« des données sur les professions, l'activité des femmes ou des jeunes, la durée du travail, les emplois précaires »*[3]. La mesure de l'INSEE est donc la plus « stricte », au sens où elle ne retient que les emplois relevant des services à la personne et non des services à domicile.

La mesure de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) est plus large et inclut donc les services à domicile, ce qui fait écho à une critique de certains auteurs qui soulignent le statut privilégié des bénéficiaires : *« La spécificité d'une partie des activités d'action sociale (pour les personnes dépendantes) est noyée dans un ensemble plus vaste d'activités relevant de services de confort (ménage, soutien scolaire,*

(3) http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/enquete-emploi.htm

assistance informatique, petit jardinage, bricolage, etc.) bénéficiant surtout aux ménages du décile de revenu supérieur. » (Jany-Catrice, 2010a, p. 528).

Dans la perspective statistique s'invitent également les débats sur la définition et la légitimité de l'aide publique aux services à domicile, considérés parfois comme des services de confort et non d'action sociale. Cette critique doit être toutefois complétée par une prise en compte de l'effet sur l'emploi des personnes offrant ces services.

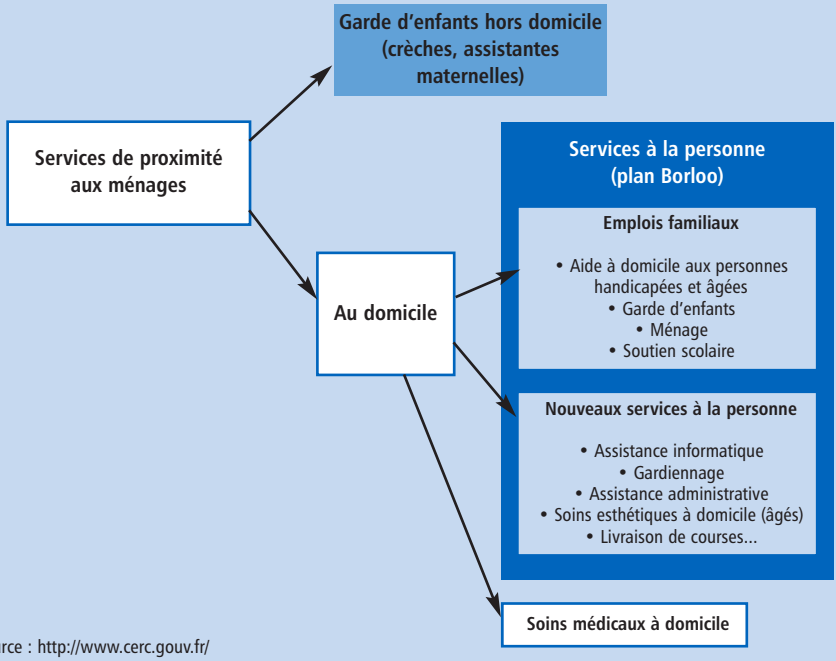
1.4.1 De nombreux métiers concernés par le champ des services à la personne

Comme nous l'avons vu dans les développements précédents, les services à la personne sont inscrits dans une tension entre logique sociale d'une part et logique de service d'autre part : *« Le secteur des services à la personne relève à la fois de politiques sociales (AGED, APA) et de politiques de l'emploi (réductions d'impôts, TVA à taux réduit, exonérations des cotisations sociales) »* (Verollet, 2007b)[4]. Cette double identité du secteur explique en partie sa complexité et sa spécificité. Selon Chantal Rey, *« Le travail à domicile tient une position particulière, non seulement dans le mode d'organisation productive, mais aussi dans l'organisation sociale. Il est en effet à l'articulation entre travail salarié et travail indépendant, travail déclaré et travail dissimulé et également entre rapports professionnels et familiaux, modes de travailler et ceux d'habiter et de se déplacer »* (Rey, 2001).

Le décret du 29 décembre 2005 permet de déterminer le périmètre des services à la personne. Les activités reconnues sont définies et découpées en 21 services prenant en compte les activités qui sont effectuées exclusivement à domicile. Toutefois, certaines activités peuvent être partiellement réalisées en dehors du domicile, à condition que la prestation fasse partie d'un bouquet de services effectués à domicile. C'est le cas du portage de repas à domicile notamment.

(4) AGED : allocation de garde d'enfant à domicile ; APA : allocation personnalisée d'autonomie.

Figure 2. Le champ des services à la personne



Source : http://www.cerc.gouv.fr/

Malgré cette apparente diversité, le secteur reste aujourd'hui encore dominé par deux activités principales :

• l'assistance aux personnes âgées, qui représente plus de la moitié des heures rémunérées par les Organismes Agréés de Service à la Personne (OASP) et les particuliers employeurs,

• le ménage, qui compte, quant à lui, pour environ un tiers des heures réalisées au sein des OASP et chez les particuliers employeurs. (CREDOC, 2011, *Les services à la personne : un levier d'insertion pour les publics éloignés de l'emploi ?*)

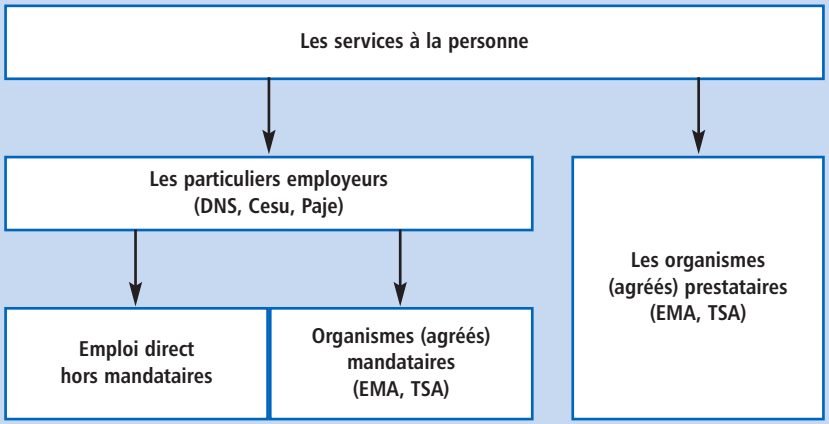
1.4.2 Les modes d'intervention

Afin de bien saisir comment s'articule le lien entre activité et dispositif d'emploi, il est nécessaire de poser la différence entre les organismes prestataires et les organismes mandataires. Les premiers sont employeurs des intervenants alors que les seconds ne se chargent que de la mise en relation entre les intervenants et les bénéficiaires, qui ont alors le statut

d'employeur. La différence est de taille dans la mesure où la « prise de risque » est nulle pour le mandataire, et la garantie est inexistante pour l'intervenant. S'il n'y a pas de clients-employeurs, l'intervenant n'a pas de travail et donc pas de rémunération.

Le schéma ci-dessous représente la répartition des formes d'emploi dans les services à la personne.

Figure 3. Les formes d'emplois dans le services à la personne



Source : DARES 2013.

1.4.2.1 Prestataire

L'organisme place des travailleurs auprès d'un particulier employeur en assurant les formalités administratives d'emploi. L'intervenant à domicile est employé et payé par le service prestataire, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux. Les avantages pour le particulier sont les suivants :

- aucune responsabilité inhérente au statut d'employeur > le prestataire est l'employeur de l'intervenant à domicile ;
- garantie de disposer d'intervenants formés et qualifiés ;
- arrêt automatique du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès de la personne aidée ;
- continuité de service assurée par le prestataire ;
- remplacement éventuel de l'intervenant géré par le prestataire.

La répartition des responsabilités entre le particulier et le service peut être résumée par le tableau suivant :

	Responsabilités du prestataire de service	Obligations en tant que particulier
Gestion des ressources humaines	• Recruter et employer l'intervenant • Former l'intervenant • Gérer les plannings • Assurer la continuité de service	
Réglementaire / Légal	• Appliquer la convention collective • Respecter le code du travail	
Démarches administratives	• Établir et envoyer la facture au particulier • Rédiger et signer le contrat de travail de l'intervenant à domicile • Élaborer les fiches de paie et rémunérer le salarié	• Régler la facture envoyée par le prestataire pour la prestation effectuée
Conflits / Litiges avec le salarié	• Gérer les conflits • Gérer et effectuer les procédures de licenciement	• Prévenir le prestataire en cas de problèmes avec l'intervenant
Autres	• Interrompre la facturation en cas d'absence ou de décès de la personne aidée • Assurer la coordination des différentes interventions à domicile	• Informer au plus tôt le prestataire en cas d'absence prévue

Source : http://www.una.fr/

1.4.2.2 Mandataire

Régis par l'article L 129-2 du code du travail, les services mandataires d'aide à domicile assurent, pour le compte de particuliers-employeurs, un mandat tel que défini par l'article 1984 du code civil : *« Le mandat ou procuration est un acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom. Le contrat ne se forme que par l'acceptation du mandataire »*.

L'intervenant à domicile est employé et payé par le particulier ; ils sont liés par un contrat de travail. Le mode mandataire s'adresse donc aux personnes qui sont prêtes à assumer les responsabilités inhérentes au statut d'employeur mais souhaitent être déchargées des responsabilités administratives. Les services mandataires ne sont pas employeurs des intervenants à domicile. Ils ont pour missions le placement de travailleurs auprès de personnes physiques employeurs ainsi que, pour le compte de ces dernières, l'accomplissement des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ces travailleurs. Par exemple, ils élaborent le contrat de travail et le bulletin de paie pour le compte du particulier, immatriculent le salarié auprès de l'Urssaf, transmettent au salarié, sur instruction du particulier, toutes attestations ou pièces à produire

auprès des organismes sociaux (sécurité sociale, CNAV, etc.) ou enfin, apportent appui et conseil au particulier dans sa fonction d'employeur.

À la différence de l'emploi direct (appelé plus communément de gré-à-gré), les services mandataires ont le devoir d'orienter les personnes vers le service le plus adapté à partir de l'évaluation des besoins mais également en portant à la connaissance de chacun les avantages et les inconvénients du recours au service mandataire.

Quelle répartition des responsabilités entre le service et le particulier ?

	Responsabilités du service mandataire	**Obligations du particulier employeur**
Gestion des ressources humaines	• Sélectionner et proposer du personnel susceptible de tenir l'emploi • Veiller à ce que la qualification et les compétences du personnel correspondent aux besoins du particulier	• Choisir et embaucher l'intervenant à domicile parmi les candidats présentés par le mandataire. • Gérer les absences (congés payés, maladie,..) de l'intervenant
Réglementaire / Légal	• Informer le particulier des obligations légales qu'il est tenu de respecter en tant qu'employeur	• Appliquer la convention collective du particulier employeur • Respecter le code du travail (congés payés,..) • Déclarer son activité • Respecter les délais légaux de préavis ou, à défaut, verser les indemnités prévues • Régler les frais de gestion du mandataire • Respecter les obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération • Régler le salaire de l'intervenant
Démarches administratives	• Accomplir les formalités administratives, les déclarations sociales et fiscales, au nom et pour le compte du particulier. • Conserver, pendant la durée du mandat, les documents liés à la relation de travail avec le salarié (bulletins de paie, contrats de travail,...)	
Conflits / Litiges avec le salarié		• Gérer les conflits • Gérer et mettre en place les procédures de licenciement
Autres	• Orienter le particulier vers le service le plus adapté à partir de l'évaluation de son besoin	• En cas d'absence (hospitalisation) ou de décès de la personne aidée, le particulier et ses héritiers continuent à verser le salaire à l'intervenant

Source : http://www.una.fr/

Ainsi, il existe différentes manières d'organiser le lien entre le prestataire et le bénéficiaire du service à la personne. Les entreprises mandataires se chargent uniquement de la mise en relation d'une offre et d'une demande, alors que les prestataires prennent sur elles le « risque de l'embauche » et l'investissement de formation, en contrepartie d'une capacité plus forte à contrôler la qualité de la prestation réalisée, du moins en théorie.

1.4.3 Activités prestataires et mandataires

Le tableau ci-après permet d'appréhender la répartition des activités prestataires et mandataires en fonction de l'employeur.

Répartition des activités mandataires et prestataires
En pourcentage

	2001	2002	2003	2004		2005	
				Ensemble	Entreprises privées	Ensemble	Entreprises privées
Activité mandataire							
Ménage	25,1	25,6	28,0	32,1	31,4	25,5	5,3
Gardes d'enfants	13,8	10,5	8,0	6,5	8,2	6,6	14,4
Assistance aux personnes âgées	59,6	61,9	62,0	58,4	53,7	63,6	40,8
Autres	1,6	2,0	3,0	3,0	6,7	4,2	39,6
Activité prestataire							
Ménage	39,3	36,1	36,0	33,6	30,5	32,5	29,0
Soutien scolaire	0,9	0,7	1,0	1,0	10,1	1,1	7,8
Garde d'enfants	2,5	1,8	2,0	2,7	9,4	2,0	4,0
Assistance aux personnes âgées	57,4	60,7	55,0	58,8	38,2	60,0	45,8
Autres	0,0	0,7	6,0	3,8	11,7	4,4	13,3

Champ : France métropolitaine

Source : Dares 2010

L'évolution de l'emploi dans le secteur doit également s'analyser à l'aune de la répartition des formes d'emplois. Ainsi, les derniers chiffres de la DARES montrent un recul de l'activité mandataire (c'est-à-dire des heures rémunérées par les particuliers employeurs) compensé par une légère reprise de l'activité prestataire (+ 1,4 %) des services à la personne. La baisse des heures rémunérées par les particuliers a été particulièrement forte en 2013 (- 5,8 %) (DARES, 2016). Toujours selon ce rapport récent, *« dans le prolongement des années précédentes, l'activité mandataire baisse de 11 % en 2014 (- 10,5 % en 2013) et représente 60 millions d'heures de travail rémunérées. Le soutien scolaire et les cours à domicile sont une spécificité du mode mandataire. Les entreprises privées y consacrent 31 % de leur activité mandataire et l'ensemble des organismes mandataires près de 6 %. »* (DARES, *op. cit.* p. 3)

Il est important de noter que les activités des organismes agréés prestataires ou mandataires sont largement orientées vers l'aide aux personnes âgées (60 % des activités prestataires) et les tâches ménagères (32 % des activités prestataires), mais également que le secteur privé prestataire est en croissance alors que l'activité des autres prestataires (associations et organismes publics) diminue encore de respectivement 2,6 % et 1,9 % (DARES, 2016).

1.4.3.1 Le travail de gré à gré

L'emploi direct, ou encore emploi de gré à gré, représente aujourd'hui 80 % des emplois du champ, selon les données de l'Ircem, qui font état de 137.800 emplois créés entre 2005 et 2008. Toutefois, chaque emploi étant d'une durée moyenne annuelle de 98 heures, ce volume d'emplois ne représente qu'une création nette de 8.200 équivalent temps plein (Jany-Catrice, 2010, p. 523).

Pour certains auteurs, la précarité de la relation de travail de gré à gré est confortée par le chèque emploi-service. S'il a été conçu en partant d'un objectif de praticité, il peut apparaître comme étant, paradoxalement, un frein au développement de la demande. Il pourrait ainsi être perçu comme révélateur d'un manque de confiance par ses utilisateurs potentiels (Verollet, 2007).

Cette modalité de gré à gré est bien souvent oubliée des dispositifs publics. Pour Jany-Catrice, cela a pour conséquence que *« 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 »* puisqu'il est estimé par l'Acoss à deux millions (2013, p. 32). Ce type d'écueil devrait être progressivement levé grâce à la création de la base de données « DADS grand format » qui élargit les données sociales aux particuliers employeurs. Toutefois, des questions méthodologiques se posent. 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 »* (id.). De plus, la base de données DADS grand format ne retient que les contrats supérieurs à trois mois, sous-estimant ainsi la présence de contrats ponctuels, qui sont pourtant nombreux.

1.5 Les opérateurs du secteur

Nous pouvons noter que, selon les chiffres de la délégation nationale des entreprises, sur les 31.800 organismes de services à la personne recensés au 1er janvier 2014 par la base de données nova, 41 % étaient des entreprises, 20 % des associations, 34,5 % des auto-entrepreneurs et 4,5 % des établissements publics. Compte tenu de l'échec relatif du secteur public et des associations, le marché des services à la personne est en cours de privatisation.

Les formes juridiques des organismes agréés du service à la personne peuvent être sectorisées en trois sphères : la sphère de l'économie sociale, la sphère publique et la sphère privée. À cela, il faut encore ajouter les auto-entrepreneurs et le travail dissimulé.

1.5.1 La sphère de l'économie sociale

La sphère de l'économie sociale comprend les associations, les coopératives et les mutuelles. Il est important ici de bien différencier les deux branches principales des services à la personne pour comprendre l'évolution du rôle des associations. D'une part, les services de l'aide à domicile, qui réunissent divers champs, notamment l'accompagnement des personnes âgées, et d'autre part les services de confort. *« L'histoire des associations dans le champ des services à la personne est étroitement liée à celle de l'aide au domicile des personnes en difficulté. Les associations ont, en effet, joué un rôle central dans la mise en œuvre de l'accompagnement à domicile des personnes âgées et dépendantes et ont contribué directement à structurer la branche de l'aide à domicile. Les services à domicile en direction des publics non fragiles relèvent d'une autre histoire – celle des emplois dits "domestiques" – et d'une autre branche professionnelle – celle des salariés du particulier-employeur – dans laquelle les relations entre l'usager et le salarié sont directes et ne passent pas par le secteur prestataire »* (Puech, 2012).

Le continuum allant du bénévolat au salariat était structurant pour les associations. Ceci leur assurait un recrutement aisé et l'adhésion des salariés autrefois bénévoles de l'association. Cette configuration facilitait également le parcours individuel des personnes en termes de carrière professionnelle, d'engagement, d'intérêt pour un travail que l'on a choisi, etc. Aujourd'hui la situation est autre car ce "continuum" est éclaté entre les

différentes formes du travail rémunéré (différents statuts du travail peuvent coexister au sein d'une même organisation), indemnisé (différentes formes de volontariat) et non rémunéré (militantisme, bénévolat).

Le secteur associatif : un acteur bien implanté dans le domaine des services agréés

Comme présenté dans l'ouvrage dirigé par Francesca Petrella (Petrella et al., 2012), aujourd'hui, les associations représentent plus de 50 % des 11.000 structures du champ des services à la personne, mais 67 % des établissements d'aide à domicile. L'aide aux personnes fragiles et dépendantes constitue le cœur de l'activité principale pour 73 % des associations contre seulement 21 % pour les entreprises lucratives qui se positionnent avant tout sur des services de confort. Elles ont connu un accroissement significatif de leur volume d'heures depuis 2000, favorisé notamment par un développement de l'activité prestataire plus rapide que celle de l'emploi direct et désormais relativement plus important que le service mandataire. L'emploi dans les structures non lucratives se développe également plus rapidement que l'emploi des particuliers employeurs qui représentait pourtant 80 % des emplois dans les services à la personne en 2006 (contre 94 % en 1994). Malgré la concurrence accrue des entreprises lucratives, la grande majorité de l'emploi et de la masse salariale dans des organismes agréés services à la personne reste dans le secteur associatif.

Cependant, les associations se sont affaiblies compte tenu de la concurrence : *« La mise en concurrence des modes de prestation de service (prestataires, mandataires, emplois directs) et des opérateurs (associatifs, publics, privés) amène les associations, dans un contexte de rationalisation budgétaire, à s'adapter, se repositionner, se professionnaliser, seuls moyens de ne pas mettre la clé sous la porte… pour certaines d'entre elles du moins. Et pour un temps, puisqu'il est trop tôt pour évaluer les effets pérennes de ces stratégies ».* (Puech, 2013)

Prises en tenaille entre l'emploi direct, très incité à se développer, et l'émergence rapide des entreprises privées lucratives, entre des logiques de l'aide à domicile et des services à la personne, les associations ont d'autant plus de mal à faire entendre leur voix que les positions et pratiques associatives sont pour le moins éclatées et disparates.

1.5.2 Sphère publique et sphère privée en interaction

La sphère publique regroupe les communes, les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS), les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) et les syndicats intercommunaux à vocations multiples (SIVOM). Le département joue également un rôle, dans le cadre de ses compétences d'attribution décentralisées. Les compétences d'attribution des

départements (en vigueur en 2015 avant la loi de Nouvelle organisation territoriale de la République) comportent plusieurs champs en lien avec les services à la personne, dont l'aide à l'enfance et aux familles, l'aide aux personnes âgées, l'aide aux personnes handicapées. Le président du conseil départemental délivre, uniquement aux services prestataires, l'autorisation de fonctionnement qui confère au service d'aide à domicile le statut d'établissement médico-social. En outre, certains départements innovent et proposent, dans le domaine des services à la personne et à domicile, des réseaux départementaux comme le Centre d'Initiative aux Métiers d'Aide à la Personne (CIMAP) des Yvelines, situé aux Mureaux, et couplé à la Maison de l'Emploi[5].

La sphère privée regroupe les organismes n'appartenant à aucune des deux autres sphères. Les entreprises privées sont majoritairement présentes dans les domaines du soutien scolaire et les activités moins traditionnelles (prestations d'assistance informatique à domicile, petits travaux de jardinage…) : 40 % de leur activité mandataire et 21 % de leur activité prestataire sont sur ces segments.

Comme le note Hélène Garner et Frédéric Lainé dans une note pour le Commissariat général à la stratégie et à la prospective, *« la sphère de l'ESS comme la sphère publique se caractérisent en effet par la part très importante des heures effectuées auprès des publics fragiles (70 % contre 37 % pour les organismes de la sphère privée). Dans ces deux sphères, environ les deux tiers des heures sont destinés à l'assistance aux personnes âgées contre moins d'un tiers dans la sphère privée. »* (Garner et Lainé, 2013, p. 3). En revanche, les activités des organismes de la sphère privée sont *« davantage orientées vers les services de la vie quotidienne (ménage, repassage, jardinage, garde d'enfants de plus de 3 ans) »* (id.).

Ainsi, la répartition entre sphère publique et sphère privée est relativement explicite, et devrait permettre le développement d'une offre de service à domicile, complémentaire de l'offre de services à la personne. Nous pensons que les deux domaines et les deux types de structures ne doivent pas se penser comme étant en concurrence mais en complémentarité sur le front de l'emploi. Bien sûr, demeure la question de l'incitation publique, des arbitrages devant être faits, en sachant que le domaine des services à domicile / à la personne poursuit *in fine* un double objectif, entre volonté traditionnelle d'assistance aux plus faibles et volonté de création d'emplois (Pinville et Poletti, 2014, p. 37).

(5) http://www.lesmureaux.fr/Aide-%c3%a0-la-personne/10099/

1.5.3 L'auto-entreprenariat

Depuis l'introduction de ce régime en 2008, certaines activités des services à la personne se développent sous le statut d'auto-entrepreneur, les personnes concernées tendant à opérer un complément de revenu plutôt qu'un statut plein. Barruel et al. montrent ainsi que les auto-entrepreneurs relevant du profil type des « chômeurs » ont un projet de création qui concerne souvent les secteurs du commerce ou des services à la personne (2014, p. 4). Toutefois, le statut d'auto-entrepreneur rend encore plus délicate la tâche du dénombrement, car la comparaison entre la source nOva et Epure de l'Insee par exemple conduit à des chiffres variant du simple au double (Cnis 2012, p. 21). Le statut pose la question de la frontière entre l'emploi actif et l'emploi secondaire d'une part, et, entre le statut d'employeur et celui de salarié d'autre part… ce qui conduit des chercheurs comme Azaïs à parler de « zone grise » entre travail indépendant et salariat (Azaïs, 2014), entre autonomie et hétéronomie. L'auto-entrepreneur est confronté à la nécessité économique d'une part et à la résistance aux assignations de la division du travail d'autre part.

1.5.4 La lutte contre le travail dissimulé

Le travail dans les services à la personne est donc directement concerné par la question de l'emploi et du statut de l'emploi. Comme le note clairement le cadrage statistique de la DARES pour le COE, un des premiers enjeux du secteur est de *« favoriser l'emploi de travailleurs peu qualifiés, en évitant le travail au noir »* (DARES, 2013, p. 4).

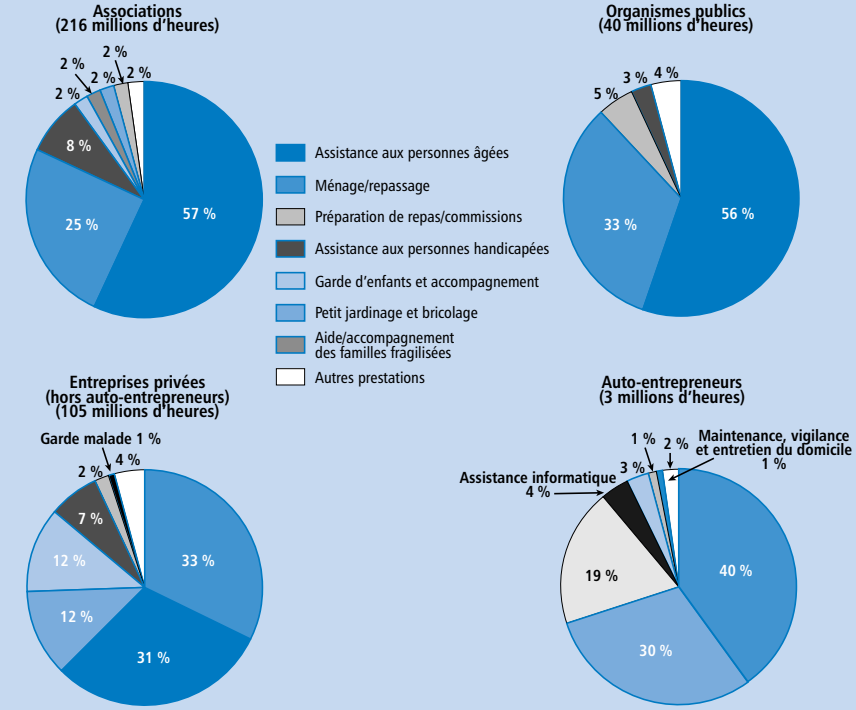
La lutte contre le travail dissimulé constitue l'une des actions de l'État. Au début des années 1990, les arguments avancés visant à mieux protéger les parties prenantes, salariés et consommateurs, doivent conduire à la mise en place de mécanismes incitatifs favorisant le recours à l'emploi « de gré à gré ». Certains travaux montrent qu'à cette époque une partie des emplois dissimulés ont été transformés en emplois directs (Marbot, 2008).

Cependant, l'enquête « services de proximité » de l'INSEE a permis d'estimer l'ampleur du travail dissimulé en 1996. Selon cette source, il représentait environ 45 % des emplois de femmes de ménage à cette date, et 25 % des gardes d'enfants (Flipo, 1998). Cette enquête tend ainsi à montrer que la lutte contre le travail dissimulé se heurte à une certaine lenteur ou inefficacité de l'action publique.

Ainsi, le travail à domicile se répartit entre plusieurs acteurs, allant du particulier travaillant directement pour un particulier à des formes bien plus institutionnalisées de travail (centres agréés), par l'intermédiaire d'organisations publiques ou privées.

L'illustration ci-après présente la répartition des heures de prestataires pour chaque catégorie en 2013 (source : la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques).

Figure 3. Répartition des heures prestataires pour chaque catégorie d'organismes en 2013



Source : http://travail-emploi.gouv.fr/

Outre les types d'emplois, l'aide à domicile inclut donc une série d'activités qui ont en commun le fait de se dérouler au domicile de particuliers et qui peuvent être exercées sous différents statuts (emploi direct auprès de particuliers employeurs, emploi prestataire dans une association ou dans une entreprise privée, etc.). Ces statuts renvoient à des conventions collectives différentes et cette organisation a des impacts directs sur le financement de ces services mais également sur le dialogue social entre les acteurs (Lefebvre, 2014, p. 99). Ces activités bénéficient d'aides et d'incitations de la part de la puissance publique.

La question majeure consiste à savoir si les types d'emplois seront en phase avec les types d'activités, procurant ainsi une forme d'harmonie au sein du secteur, ou si au contraire des recouvrements de prérogatives risquent d'entraîner des formes de concurrence entre acteurs. Pour certains analystes, le risque de concurrence entre secteur privé et secteur public est réel.

1.5.5 Concurrence entre les différents acteurs

Comme le note la revue *Alternatives économiques*, la récupération peut aussi être le fait d'entreprises du secteur capitaliste : *« on le voit aujourd'hui avec le développement d'entreprises à but lucratif dans le secteur des services à la personne, en concurrence avec les associations, ce qui, en "écrémant" la partie la plus rentable de ce marché, limite la politique de mutualisation permettant d'offrir des services de qualité à des personnes ne disposant pas de moyens suffisants. »* (Frémeaux, 2010) .

Ainsi, l'enjeu ne saurait être de confier « en bloc » le domaine des services à la personne sans autre dispositifs d'aide ou d'accompagnement. Face à une équation économique délicate à résoudre, les acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire, s'ils doivent faire face à une décroissance de leurs dotations, risquent de se retrouver face aux mêmes écueils que les organisations privées (salaires trop bas pour être durables, et prix trop hauts pour rencontrer une demande solvable importante). Il est donc nécessaire que les politiques publiques viennent combler ce « fossé concurrentiel », notamment par des dispositifs fiscaux et par le financement d'expérimentations permettant de tirer profit du numérique.

1.6 Aides et incitations de la puissance publique

L'ordre de grandeur du soutien public aux SAP peut être estimé à 8 milliards d'euros par an. Relevant à la fois des champs économiques, sociaux et sanitaires, le secteur des services à la personne s'est développé par sédimentation progressive, sans qu'il n'existe pendant longtemps de pilotage centralisé. Le développement des différents types d'activités a été en partie modelé par des mesures diverses, prises par chaque administration dans les sous-secteurs dont elle était en charge (ministère de la Santé, de la Famille) ou chaque grande institution (caisses d'allocations familiales et caisses vieillesse) (Verollet, 2007).

Ainsi les pouvoirs publics ont mis en place des dispositions législatives fiscales depuis le début des années 1990 (exonération de certaines cotisations sociales, et réduction d'impôt depuis 1992) et ont développé de nouveaux dispositifs comme le chèque emploi service universel (Cesu). Ce à quoi il faut ajouter des dispositifs comme la politique des emplois jeunes dans le médico-social (Zanda et Funès, 2012, p. 6) et la création d'emplois d'avenir, dont un certain nombre concerne les services à la personne. La puissance publique a également œuvré pour la certification et la labélisation des organismes dans le secteur des services à la personne pour essayer de structurer et de professionnaliser ce secteur.

En résumé, les pouvoirs publics ont aidé au développement de ces activités par trois types de canaux :

- la réduction des coûts en agissant sur les taux de prélèvements sociaux et sur les règles fiscales, notamment la TVA,
- le subventionnement, c'est-à-dire la prise en charge partielle du coût par les finances publiques que ce soit au titre des politiques sociales (personnes handicapées et personnes âgées dépendantes, garde de jeunes enfants) ou, de manière plus générale, les subventions à certaines activités (réduction fiscale aux ménages utilisateurs de services à la personne, titre restaurant, réduction fiscale aux entreprises offrant des services à leurs salariés),
- la réglementation concernant l'intervention des acteurs (autorisation ou agrément notamment).

1.6.1 La réduction de la TVA

Le taux de TVA des services à la personne et des services à domicile varie en fonction des activités concernées. L'idée globale est que le taux soit

d'autant plus réduit que le service s'adresse à des personnes en difficulté importante, et qu'il soit d'autant moins réduit que le service est orienté vers le « confort ». Le tableau ci-dessous[6] détaille ces différents taux.

Taux de TVA des services à la personne		
Taux à 20 %	**Taux à 10 %**	**Taux à 5,5 %**
Petits travaux de jardinage	Entretien de la maison, travaux ménagers et petit bricolage ("homme toute mains")	Assistance aux personnes âgées à partir de 60 ans ou dépendantes à domicile (sauf actes de soins et actes médicaux)
Cours à domicile (hors soutien scolaire)	Préparation et livraison de repas à domicile (livraison de courses à domicile)	Garde malade
Assistance informatique et Internet à domicile	Collecte et livraison à domicile de linge repassé	Aide à la mobilité, accompagnement , transport de personnes ayant des difficultés de déplacement – Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes
Activités d'organisation des services à la personne (par le mandataire qui met en relation un client et un prestataire de services à la personne)	Garde d'enfants et soutien scolaire à domicile – Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements hors du domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)	Assistance aux personnes handicapées (y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété)
Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire	Soins et promenades d'animaux de compagnie (sauf soins vétérinaires et toilettage) pour les personnes dépendantes	Fourniture de logement et de nourriture dans les maisons de retraite et les établissements accueillant des personnes handicapées
	Soins esthétiques à domicile pour les personnes dépendantes	Prestations exclusivement liées à la dépendance des personnes âgées ou handicapées, qui sont dans l'incapacité d'accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne
	Assistance administrative à domicile	

Source : Site officiel de l'administration française - https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31596

Au-delà des subtilités comptables et fiscales, il faut noter que certains services à la personne donnent droit à des taux réduits de TVA et que d'autres non. Les services requérant un agrément sont ceux qui offrent la

(6) https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31596 consulté le 12/10/2016

possibilité d'une TVA réduite. Il s'agit donc des services à la personne et non des services à domicile, pour reprendre la typologie SAP/SAD. L'idée étant bien sûr que les pouvoirs publics, de par la politique fiscale, allègent le coût du travail à destination de bénéficiaires ayant un besoin vital de ces services, ce qui n'est pas le cas des services dits « de confort » : *« Le taux réduit de 5,5 % s'applique uniquement aux activités nécessitant un agrément préfectoral préalable, liées aux gestes essentiels de la vie quotidienne des personnes handicapées et âgées dépendantes, fournies par des organismes agréés. »*.

L'appellation « services à la personne » est née avec le plan Borloo de 2005, qui poursuivait une double logique de développement de l'emploi et de réponse aux besoins sociaux. La nébuleuse des vingt-six activités pouvant bénéficier d'avantages fiscaux s'est ainsi construite autour de l'activité historique d'aide à domicile des personnes âgées, qui continue de représenter plus de la moitié des emplois du secteur, et qui recèle cependant une diversité très importante d'activités en réponse à des besoins et à des publics très variés.

Cependant, le secteur n'est pas homogène. Plusieurs éléments permettent de rendre compte de l'hétérogénéité et de la complexité du secteur (Cerc, 2008). Par exemple, il y a une différence de prix liée à la condition d'exercice : la réduction fiscale accordée n'est pas homogène ; ainsi, prendre un cours de guitare chez soi permet de bénéficier de l'avantage fiscal, mais se rendre chez un professeur pour suivre le même cours ne le permet pas. La complexité des règles et la difficulté de contrôler leurs applications entraînent des possibilités de fraudes.

L'exemple pris dans le rapport n°8 du Conseil Emploi Revenu Cohésion sociale (p.21) illustre bien notre propos : *« Certaines activités sont réservées à des personnes dépendantes, par exemple les soins à des animaux domestiques. Un examen rapide des sites Internet de prestataires fait apparaître que l'offre Internet ne mentionne pas toujours la limitation du champ. Surtout, une opération de « testing » téléphonique auprès de certaines entreprises, dont le site Internet ne mentionnait pas cette clause, confirme qu'elles ne la respectent pas. »*

Il existe donc une complexité juridique et fiscale qui gêne la lisibilité des offres de services à la personne et à domicile, ainsi que les aides associées. De ce fait, le prix final pour le consommateur n'est pas clair, et la demande de travail formel et déclaré risque de se détourner vers des solutions de travail informel. Un manque de lisibilité des offres, des dispositifs d'aide, des

limites du champ... et une instabilité fiscale en la matière risque d'introduire des marges d'incertitude pour le demandeur comme pour le prestataire. En cas de flou ou de confusion, il est possible que les acteurs tendent à se diriger vers le travail dissimulé, semblant plus simple, mais qui comporte toutefois des risques et des limites.

1.6.2 Un soutien aux particuliers employeurs par le subventionnement

Dans une perspective de développement de l'emploi direct (sans intermédiaire), et dans le contexte d'une offre de services essentiellement financée par les particuliers, le principe de « solvabilisation » de la demande est introduit à partir de 1975 (allocation adultes handicapés (AAH)), en 1985 (allocation pour jeune enfant (APJE) et allocation parentale d'éducation (APE)), puis en 1987 avec la mise en place de l'exonération de charges sociales patronales pour les particuliers employeurs âgés de 70 ans et plus. Au-delà de ces mesures spécifiques, la loi de 1991 introduit une mesure d'incitation valable pour l'ensemble des services à la personne, avec la réduction d'impôt sur le revenu de 50 % sous-plafond (CERC, 2008, p. 15).

Ainsi *« à partir de 1991, les clients des organismes de services bénéficient également de réductions d'impôts : désormais, 50 % des sommes versées pour des services à la personne peuvent être déduites de l'impôt sur le revenu dans la limite de 6.000 € par an (ce qui équivaut à une dépense réelle de 12.000 €). Ce plafond varie selon les activités et les publics concernés : - Il est abaissé pour certaines activités : 250 € pour le bricolage, 500 € pour l'assistance informatique et 1 500 € pour le jardinage. - Il et majoré pour les familles avec enfant à charge (6.750 € pour un enfant et 7.500 € par an pour 2 enfants ou plus), pour les personnes de 65 ans et plus (7.500 €) et pour les personnes invalides ou les parents d'enfant handicapé (en fonction de la gravité du handicap, le plafond de la réduction est fixé à 10.000 €). »* (CREDOC, décembre 2011, *« Les services à la personne : un levier d'insertion pour les publics éloignés de l'emploi ? »*)

Principes de la réduction d'impôt sur le revenu

La réduction d'impôt sur les revenus au titre d'une année donnée correspond à la moitié des dépenses engagées en services à la personne par le foyer fiscal durant cette année, dans la limite d'un plafond. Depuis 2005, le plafond de dépenses est de 12.000 euros. Il peut être porté à 20.000 euros dans certains cas (par exemple la présence d'enfant handicapé). Il est en outre majoré de 1.500 euros par enfant et par personne du foyer de plus de 65 ans. Par ailleurs, les prestations « d'hommes toutes mains », d'assistance informatique et de jardinage sont soumises à des plafonds de dépenses spécifiques (de 500 euros à 3.000 euros).

En 1993, le chèque emploi service est créé à titre expérimental dans l'optique de faciliter les démarches administratives des particuliers employeurs en matière d'embauche : établissement du contrat de travail, déclaration auprès des organismes de Sécurité sociale, remise du bulletin de paie. La loi n°96-63 en faveur du développement des emplois de service confère un caractère permanent au chèque emploi service qui, en 2005, sera transformé en CESU (Chèque Emploi Service Universel) et pourra faire l'objet d'un préfinancement par les entreprises, les collectivités ou les services sociaux notamment. Il s'agit d'un outil de simplification des démarches administratives, qui était limité à l'emploi direct jusqu'en 2005, date à laquelle il a été élargi à tout type de transaction dans le secteur. C'est en cela qu'il est dénommé « chèque emploi service universel (Cesu) ». Il peut être utilisé dans la rémunération des assistantes maternelles par exemple.

Il existe également des Cesu préfinancés fonctionnant sur un modèle proche de celui des chèques-déjeuner, financés en partie par l'employeur du consommateur. Ce type de dispositifs fait partie du dispositif de soutien de la demande.

Malgré un accès à l'emploi (ou du moins, au travail) simplifié, nombre de chercheurs soulignent les limites de ce type d'innovations, qui se substituent souvent au contrat de travail dans la mesure où le consommateur ignore souvent qu'il endosse le statut d'employeur et où ces dispositifs relèvent d'une « incitation générale au self emploi » qui provoque un glissement du contrat de travail vers le contrat commercial.

1.6.3 Une ouverture à la concurrence encadrée par la réglementation

L'ouverture à la concurrence se concrétise par la possibilité donnée aux entreprises privées de dispenser des services à la personne, incluant les

publics fragiles autrefois adressés uniquement aux structures publiques agréées, dans un cadre prévu par la loi. En 1996, sous le second gouvernement Alain Juppé, une loi autorise les entreprises à investir le secteur, en plus des employés indépendants et des associations. En 2000, la TVA appliquée aux structures privées du secteur a été réduite à 5,5 % (rehaussée à 7 % fin 2011 dans le cadre de la réduction des dépenses de l'État). La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale donne un cadre aux structures prestataires intervenant auprès des personnes dépendantes, qui peuvent être reconnues comme institutions sociales et médico-sociales par la délivrance d'autorisations. Pour être autorisés, les services doivent respecter un certain nombre de conditions et notamment : respect des règles de fonctionnement et d'organisation fixées par le décret n°20046-6133, attention portée au coût raisonnable de fonctionnement en intégrant la qualification des personnels, inscription dans une démarche d'évaluation des services (évaluation interne et externe). Dans une logique de régulation conventionnée, les services autorisés bénéficient de moyens supplémentaires et d'une meilleure reconnaissance de l'engagement « qualitatif » des structures dans l'offre de service proposée aux usagers. Dans le cadre du plan Borloo, les entreprises ont la possibilité d'accéder aux publics dits fragiles au titre du libre choix du consommateur. Le droit d'option permet ainsi à toutes les structures, associations ou entreprises, d'être autorisées par le conseil départemental (ex-général) ou d'être « agréées » par la DIRRECTE au titre de l'agrément qualité. Le cahier des charges de l'agrément qualité met l'accent sur l'intégration de professionnels formés et la nécessaire évaluation globale des besoins de la personne. Les prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement et sont réalisées par des aides à domicile, notamment des auxiliaires de vie sociale. Ainsi, les tarifs font l'objet de conventions spécifiques avec les conseils départementaux pour l'allocation personnalisée d'autonomie. Cet encadrement exerce cependant des contraintes encore très modérées sur les structures dont l'activité n'est pas contrôlée ou très peu. Un rapport de l'IGAS conclut ainsi à un manque de cohérence et d'efficacité de ces dispositifs : *« Les fondements d'une démarche qualité cohérente pour tous les opérateurs ne sont pas acquis, notamment parce que le cadre législatif est incohérent et que le cadre conventionnel n'est pas suffisamment abouti. »*[7]

(7) Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées, IGAS, juillet 2009.

Dans l'esprit du législateur, les services à la personne dépassent le seul cadre de l'emploi à domicile, mais également celui du service à la personne au sens strict, puisque sont inclus dans la définition donnée, des domaines plus larges, comme ceux touchant par exemple à l'entretien et au bricolage. Il s'agit de services aux particuliers, qui se différencient des services à l'entreprise. L'un des objectifs de cette définition élargie réside dans la volonté d'aller au-delà de la seule aide aux personnes âgées ou handicapées, et de favoriser pour ce faire le développement de gammes complètes de services, en direction de l'ensemble de la population (Verollet, 2007).

1.6.4 Les impacts et les limites des dispositifs publics d'incitation

Florence Jany-Catrice et Marion Lefebvre analysent l'adoption du plan de développement des services à la personne, communément appelé le plan Borloo en juillet 2005, comme un point de rupture historique. Si cette loi s'inscrit dans la tendance des politiques menées ces deux dernières décennies à la mise en concurrence croissante et au développement de l'emploi de gré à gré (notamment à travers la loi sur les emplois familiaux et le développement des titres emplois services), elle marque cependant un tournant décisif en opérant une mise en cohérence de plusieurs mesures sédimentées au fil du temps : le regroupement d'un ensemble hétéroclite d'activités de services sous l'appellation de services à la personne, l'ouverture systématique aux entreprises privées lucratives, l'affirmation du principe du libre choix des consommateurs, la généralisation des chèques-emplois-services et la structuration de l'ensemble de ces activités à l'aide d'enseignes, voulant ainsi développer une véritable « filière industrielle » des services à la personne. Ces différents éléments accentuent la marchandisation du social, considérant l'offre de services à la personne comme un produit comme un autre au point de banaliser les spécificités des services à la personne.

Les acteurs traditionnels du secteur ont souffert de la concurrence du privé : en mettant brutalement en concurrence les acteurs traditionnels et nouveaux venus du monde de l'entreprise, le paysage des SAP a perdu de son identité, les structures associatives les plus fragiles ont disparu, les salaires ont baissé et le nombre de candidats à l'embauche tend à diminuer. *« Tous les acteurs en conviennent, la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 constituait un terreau favorable à la reconnaissance de la spécificité des associations, et atténuait en quelques sortes les effets possibles de la mise en concurrence et de la marchandisation.*

Cette loi instaurait l'obligation pour un service prestataire d'aide à domicile d'être "autorisé" pour exercer son activité, intégrait ces services dans le champ social et médico-social, renforçait le contrôle et le suivi des prestataires, en établissant un subventionnement direct entre l'acteur public et l'opérateur (associatif). Le Plan Borloo a fortement ébranlé cet édifice, puisque l'ordonnance du 1er décembre 2005 ouvre à ces organismes la possibilité de choisir entre un agrément qualité (constituant un dispositif de reconnaissance de qualité équipant le marché) et cette autorisation, relevant d'une logique "tutélaire" (Laville, 1996). Accordée pour trois ans, la délivrance d'agréments qualité assoie la logique de marché en engageant une relation directement marchande entre l'opérateur et le consommateur ou l'usager, et en limitant les contrôles publics. » (Jany-Catrice, 2010, pp. 422-423).

Certaines plateformes de mise en relation sur Internet ont misé sur la proximité et le ciblage territorial (c'est le cas par exemple du site Leboncoin, comme en témoigne le nom). Ces plateformes se sont organisées « horizontalement » (en vendant toutes sortes de « marchandises » dont les Services à la Personne) et elles ont externalisé toutes les transactions, excepté la mise en relation. Ce type de site Internet permet de lire une annonce et d'obtenir un numéro de téléphone, mais guère plus. Il n'est pas possible d'y lire une note ou des commentaires, d'avoir ainsi une idée du degré de confiance à accorder au prestataire, ni de procéder directement à un paiement, et encore moins d'y disposer d'un système automatique de paiement des charges sociales par exemple. De ce fait, le bilan pour les services à la personne est plutôt moyen : coûts de prestations standards, confiance médiocre et durabilité faible. Les enseignes nationales ont quant à elles déçu dans leur capacité d'efficience : les plateformes de mise en relation de type « industriel » qui osent la rationalisation des modes de régulation se sont organisées verticalement (sur un produit-service et un seul) mais ont externalisé toutes les transactions, excepté la mise en relation. Bilan : coûts de prestations élevés, réactivité faible, appariements médiocres et durabilité contestée.

Ce tableau ci-après récapitule les mesures prises en faveur des services à la personne :

Mesures en faveur du développement des services à la personne		
Années	**Ensemble des services à la personne**	**Mesures spéficiques**
1953		Décrét posant les bases de l'aide à domicile et réformant les lois d'assistance
1975		Allocation adultes handicapés (AAH)
1985		Allocation pour jeune enfant (APJE) Allocation parentale d'éducation (APE)
1987		Allocation pour frais de garde à domicile (AGED). Exonération de charges patronales des particuliers-employeurs handicapés ou âgés de plus de 70 ans
1991	Réduction d'impôt sur le revenu de 50 % sous-plafond	Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée (AFEAMA)
1992	Agrément pour les organismes à but non lucratif pour la garde d'enfants et l'aide à domicile aux personnes âgées et handicapées	
1993	Chèque emploi service (CES)	Aide forfaitaire en faveur de la vie autonome à domicile des adultes handicapés (AFH)
1994		Substitution du complément d'allocation aux adultes handicapés à l'aide forfaitaire en faveur de la vie autonome à domicile des adultes handicapés
1996	Titre emploi service (TES) Les entreprises sont autorisées dans le champ des services à la personne Modification des conditions et des procédures d'agrément des prestataires Autorisation des comités d'entreprises à verser des aides aux salariés utilisant un intervenant à domicile	
1999	Réduction du taux de la TVA à 5,5 % pour les activités de services à la personne	
2001		Allocation de présence parentale (APP)
2002		Allocation personnalisée d'autonomie (APA)
2004	Transfert aux départements des politiques de solidarité	Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE)
2005	Plan Boorlo : Extension du champ Simplification de la procédure d'agrément CESU bancaire remplaçant le chèque emploi service CESU « préfinancé » remplaçant le titre emploi service Création de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP)	Prestation de compensation du handicap (PCH)

Source : http://www.cerc.gouv.fr/rapports/rapport8/rapport8cerc.pdf

L'intervention publique a cherché à structurer l'offre de ces services, qui prend encore aujourd'hui majoritairement la forme d'une relation d'emploi directe entre un particulier employeur et un salarié. La présence

d'organismes intermédiaires entre l'intervenant et l'utilisateur a progressivement été encouragée. Les effets attendus étaient à la fois une amélioration de la qualité du service rendu et de la qualité des emplois du secteur. Les derniers chiffres de la DARES montrent toutefois que les organismes prestataires progressent alors que l'emploi passant par les organismes mandataires est en net recul. Si le travail dissimulé ne peut être aisément intégré, il semblerait toutefois que s'observe une double tendance, celle d'un recours plus important aux organismes prestataires et celle du développement notable des entreprises privées (3 organismes prestataires sur 4 sont aujourd'hui de statut privé, ce qui inclut toutefois les auto-entrepreneurs). L'emploi direct de salariés par des particuliers employeurs ne représente plus que 58 % des heures de services à la personne rémunérées en 2014, après avoir culminé à 81 % en 2002. Ces chiffres nous invitent à penser que les plateformes numériques de mise en relation ne peuvent pas se contenter de jouer un rôle de mandataire. Ainsi, la seule mise en relation de l'offre et de la demande, où le particulier conserve son statut d'employeur, n'est pas un service assez attractif pour le consommateur, qui souhaite bénéficier d'une prise en charge de la dimension administrative.

1.7 Quels types d'emplois et pour qui ?

1.7.1 Une limite statistique

Florence Jany-Catrice rappelle dans un opus récent (2013b, p. 27) que la production de statistiques pertinentes et objectives sur le secteur des services à la personne n'est pas une tâche aisée. Dans le même sens, la Cour des comptes recommande dans son rapport de 2010 de mettre en place un groupe de travail visant à *« définir une méthode stable et partagée pour améliorer la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne »* (Cour des Comptes, 2010, p. 528). L'enjeu statistique est primordial car les estimations de création d'emplois varient considérablement selon les conventions adoptées pour mesurer l'existant. À la suite de cette demande de la Cour des Comptes, a été mis en place un groupe de travail, piloté par la Dares, associant des représentants de l'Acoss, l'ANSP, la Dares, la DGCIS, l'Ircem et l'Insee. Ce groupe de travail a formulé dans son rapport des recommandations visant à *« une plus grande cohérence et lisibilité des données diffusées, à une évaluation plus précise*

de l'ampleur des doubles comptes, à une meilleure connaissance des conditions d'emploi des salariés du secteur et de leurs qualifications » (Colin, 2012).

Le champ peut paraître simple de prime abord, mais il est délicat à identifier et circonscrire, malgré un taux de salarisation important qui devrait en faciliter la mise en chiffres (Avril, 2007 ; Maruani, 2003). Ceci est dû à plusieurs facteurs :

• l'hétérogénéité des activités prises en compte dans le champ des services à la personne (Devetter et Barrois, 2012 ; Devetter, Jany-Catrice et Ribault, 2009 ; Lefebvre, 2012) ;

• l'enchevêtrement d'activités de services à la personne mais également d'activités relevant du social et du médico-social, dont une partie se niche dans ce secteur (Zanda et Funès, 2012) ;

• le caractère privé de cette activité, se déroulant dans la sphère domestique et qui rend difficile l'observation par les tiers de ce qui s'y noue ;

• la nature particulière des emplois du champ des services à la personne (multi-activité, temps partiels fréquents et importants, *turn-over* élevé).

La question statistique est particulièrement importante car ce qu'on appelle *« marges du travail et de l'emploi »* (Insarauto, 2014), *« zones grises »* de l'emploi (Kesselman et Azais, 2014) ou encore *« halo »* du chômage voire de l'emploi (Fondeur, Zanda, 2009), *« constituent, dans les services à la personne, le cœur des systèmes d'emploi »* (Jany-Catrice 2013, p. 31). C'est également la conclusion de l'enquête de Pôle Emploi qui souligne la difficulté qu'il y a à appréhender les contours de ces activités (Zanda et Funès, 2012, p. 5).

Selon le rapport n°8 du Cerc, *Les services à la personne*, *« Plusieurs facteurs conduisent à rendre difficile la mesure du temps de travail dans les services à la personne. La moitié environ des salariés ont plusieurs employeurs ; c'est le cas notamment pour les aides à domicile et les femmes de ménage. Lorsqu'il y a plusieurs employeurs, le salarié peut déclarer un employeur principal dans un emploi régulier ; dans ce cas, l'emploi principal est correctement décrit par l'enquête qui renseigne aussi sur la durée de l'emploi chez le second et le troisième employeur, mais pas au-delà. Lorsque le salarié ne déclare pas d'employeur principal, il choisit un employeur pour lequel il décrit l'emploi et ne donne pas d'information sur les autres. Par ailleurs, la durée de travail en emploi occasionnel est mal appréhendée. Au total, pour les personnes ayant plus de trois employeurs ou plusieurs employeurs sans employeur principal, soit plus de*

36 % des salariés du secteur, la durée du travail ne peut être totalement appréhendée.

Pour le cas des assistantes maternelles, une autre difficulté est qu'une assistante maternelle gardant deux ou trois enfants de familles différentes déclare une durée du travail pour chacun des employeurs : on ne peut alors totaliser les durées puisque la totalité, ou une large partie de celle-ci, est commune pour les enfants gardés. »

« Les données statistiques concernant l'activité et l'emploi dans les services à la personne doivent être considérées avec précaution dans la mesure où leur stabilisation prend environ 18 mois, le cumul d'emploi est encore très difficilement identifié et le vocable "emplois créés" peut renvoyer à plusieurs réalités parfois difficiles à distinguer. Il peut s'agir du nombre d'emplois créés dans l'année, ce nombre tient alors compte de tous les emplois liés à des remplacements, créés pour de courtes durées. Il ne reflète pas réellement l'activité du secteur mais peut en revanche, refléter la flexibilité des emplois du secteur. Le vocable d'"emploi créé" peut également renvoyer à une différence de stock d'emploi (emplois au 31 décembre de l'année n et le 31 décembre de l'année n+1 ou bien moyenne des emplois dans l'année n et dans l'année n+1). Dans cette optique, les créations d'emplois peuvent caractériser le développement de l'activité du secteur. »

1.7.2 Un secteur créateur d'emplois...

L'enquête Emploi de l'INSEE permet d'évaluer le nombre de salariés dont l'emploi principal s'exerce dans le secteur des services à la personne, qu'ils soient employés directement par un particulier ou par l'intermédiaire d'un prestataire. L'enquête montre que le nombre de salariés du secteur a doublé depuis une vingtaine d'années (passant d'environ 500.000 en 1993 à un peu plus d'un million en 2006), sous l'impulsion des différentes aides aux personnes âgées, handicapées et aux familles, aides mises en place progressivement. L'accélération importante à partir de 2005, particulièrement marquée pour les aides à domicile, est liée à la mise en place du plan de développement du secteur (2005).

Selon la DARES (DARES, 2013), les aides à domicile et aides ménagères constituent la famille professionnelle qui a généré le plus d'emplois (en effectifs) sur la période 2003-2009, avec la création de plus de 180.000 postes sur la période.

Le rapport *Productivité et emploi dans le tertiaire* remis au Conseil

d'Analyse Économique (Cahuc et al., 2004) présente les services à la personne comme un gisement potentiel de croissance et d'emploi. Michèle Debonneuil annonce ainsi que *« le pari proposé dans ce rapport est que le développement des services aux particuliers serait de nature à permettre une hausse du taux d'emplois par la création d'emplois productifs et une amélioration du bien-être des consommateurs des pays riches. »* (p. 12). Elle note également qu'*« il suffirait que les consommateurs externalisent 20 % des services domestiques qu'ils se rendent à eux-mêmes pour que le PIB marchand augmente d'environ 10 % »* (id.). L'INSEE estime en effet que la valeur des services domestiques est de l'ordre de 50 % du PIB. Ainsi, un chiffre majeur, qui sera repris par les commentateurs, peut être cité : *« il suffirait que chaque famille en France consomme trois heures de ces services par semaine pour créer deux millions d'emplois »* (p. 13).

Le secteur serait d'ores et déjà créateur d'emploi et semblerait offrir des perspectives de croissance importante. Du fait du vieillissement de la population, du besoin en gardes d'enfants, d'une demande importante d'aides ménagères et à domicile (bricolage, jardinage…), le secteur des services à la personne est parfois présenté comme un véritable « gisement » d'emplois. Il reste néanmoins à savoir quelle est la qualité de ces emplois, et leur caractère social.

1.7.3 … Mais des emplois majoritairement précaires

En effet, le secteur est créateur d'emplois mais majoritairement considérés comme précaires, c'est-à-dire à temps partiel, peu rémunérés, sans stabilité dans le temps, comportant des heures morcelées, etc.

1.7.3.1 Le temps partiel

Selon l'étude du CREDOC, *Les services à la personne : un levier d'insertion pour les publics éloignés de l'emploi ?*, de décembre 2011, hormis les métiers de la garde d'enfants qui s'exercent le plus souvent à plein temps, les aides à domicile et les employés de maison travaillent majoritairement à temps partiel (chiffres pour 2009) : moins d'un sur trois travaille 35 heures ou plus par semaine, et le mi-temps est un maximum pour près d'un salarié sur cinq dans l'aide à domicile, comme pour près d'un sur trois chez les employés de maison.

Une étude régionale récente (Saragosa, 2011) fait état de 66.800 salariés travaillant dans les services à la personne en 2006 (soit 21 salariés pour

1.000 habitants contre 17 en moyenne sur l'ensemble de la France). Or, ramené en équivalent temps plein, ce nombre d'emplois équivaut à 22.300 ETP.

1.7.3.2 Le multi-salariat

D'après le baromètre 2010 de la qualité des emplois de l'ANSP, un salarié en direct de particuliers employeurs travaille en moyenne pour 3,9 personnes, tandis qu'un salarié d'organisme agréé travaille en moyenne pour 6,6 personnes. La démultiplication des employeurs, et donc des lieux d'intervention, génère des temps de trajet importants et une gestion des emplois du temps qui peut être complexe, notamment lorsque les heures d'intervention sont proches, introduisant un risque de retard en chaîne. Les temps de trajet n'étant pas pris en compte dans la rémunération des salariés, une rémunération correspondant à un plein temps n'est pas vraiment possible, hormis dans l'hypothèse d'une amplitude horaire très forte des journées de travail.

Trois salariés à domicile sur dix exercent également dans un autre secteur d'activité, en parallèle. La moyenne de temps travaillé se situe autour de 40 % d'un temps plein (sur une base de 40 heures hebdomadaires), mais un quart des salariés travaillent peu – soit ils utilisent ce travail comme un complément de revenu, soit ils ne trouvent pas davantage d'heures à faire –, c'est-à-dire moins de 200 heures annuelles.

30 % des salariés à domicile ont trois employeurs ou plus, et près de la moitié ont au moins deux employeurs, dans la même semaine. Enfin, à cette fragilité, s'ajoute des rémunérations majoritairement faibles.

1.7.3.3 Des niveaux de rémunération faibles

Dans nombre de cas, les rémunérations sont comprises entre 600 € et 900 € nets par mois, ce qui place près d'un salarié sur cinq en situation de pauvreté monétaire. Le temps partiel exerce une pression importante sur les niveaux de rémunération qui restent en moyenne très modestes au regard des seuils de pauvreté monétaire (954 € pour une personne seule en 2009, 1.431 € pour un couple sans enfant) : la rémunération mensuelle nette déclarée par les salariés interrogés par l'ANSP en 2010 est de 800 à 900 € environ pour l'aide aux personnes âgées, et environ 600 € pour le ménage et la garde d'enfants (mais près de 900 € pour les assistantes maternelles). Selon l'INSEE, 17,6 % des salariés des particuliers-employeurs étaient considérés comme pauvres en 2006, contre 12,1 % de l'ensemble des

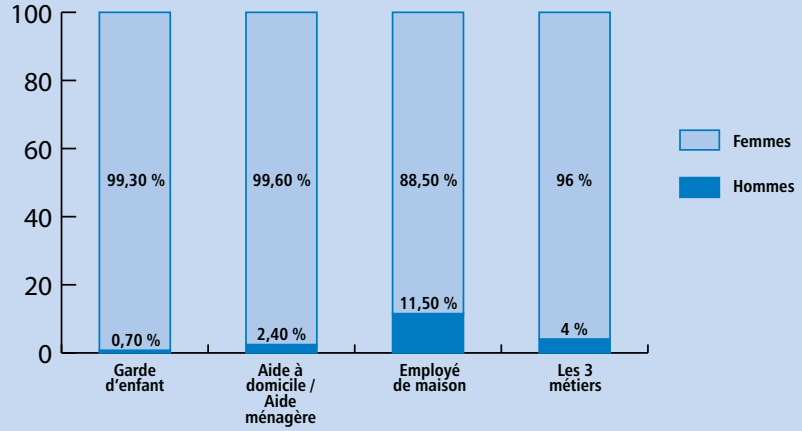
ménages. Une étude de l'INSEE de 2008 concernant l'emploi direct (y compris les assistantes maternelles) (Marbot 2008) révèle que, quel que soit le métier considéré, les « multiactifs » s'en sortent mieux que les autres : les salariés qui ne travaillent pas seulement en emploi direct mais également pour une structure prestataire touchent en moyenne un revenu salarial plus élevé (8.979 euros par an en moyenne, contre 6.874 euros), et ce quelle que soit la profession. Cependant l'emploi direct semble rester une activité d'appoint : le revenu salarial des employés multi actifs est d'autant plus élevé que l'emploi direct en représente une proportion faible. Ainsi, l'emploi direct ne rapporte en moyenne que 44 % du revenu salarial des 10 % des salariés qui touchent le plus, contre 95 % de celui des 10 % qui ont perçu le moins. L'emploi direct auprès d'un particulier fait donc figure de complément de revenu salarial.

L'ouvrage d'Annie Dussuet (Dussuet, 2005) montre que des alternatives existent à la précarité intrinsèque de ces emplois, débouchant à la fois sur une moindre précarité et sur une certaine professionnalisation. Leur mise en œuvre suppose toutefois la présence d'organismes employeurs jouant un rôle médiateur, permettant ainsi la construction d'un véritable espace public de travail. Celui-ci ouvre la possibilité de l'exercice "professionnel" d'une activité de service, actuellement encore souvent confondue avec une sollicitude à l'égard d'autrui.

1.7.4 Des professions majoritairement exercées par des femmes

Les services à la personne sont des activités souvent exercées par des femmes, comme l'illustre clairement le diagramme ci-dessous.

Répartition des salariés du secteur du service à la personne selon les sexes



Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

Ainsi, ces emplois (420.000 en 2005) sont largement dominés par le travail féminin (98 %), et sont à 70 % à temps partiel. Cette proportion est quatre fois plus importante que la moyenne nationale, et deux fois plus que le taux de temps partiel chez les femmes, tous emplois confondus.

Alors qu'elles effectuent le même travail, les aides à domicile se voient par exemple appliquer un statut différent en fonction de la nature juridique de la structure qui les emploie. Alors qu'elles travaillent rarement à plein temps, les salariées sont mobilisées à temps plein car leurs heures sont souvent émiettées dans la journée. Lorsqu'elles sont employées directement par la personne âgée, c'est encore pire : l'absence prolongée d'un client âgé (hospitalisation, vacances, décès...) signe une perte de salaire immédiate. Si la mensualisation semble s'étendre à beaucoup d'organismes employeurs, toutes ne bénéficient pas de cet avantage et certaines ne travaillent que lorsque l'association les appelle, ce que Causse et al. (1998) nomment le « travail au sifflet ». Il résulte de ce contexte une instabilité des heures, une instabilité des salaires et une ouverture aléatoire aux prestations de la

Sécurité sociale. Enfin, alors même qu'existent des efforts considérables ces dernières années pour organiser et professionnaliser le secteur de l'aide à domicile, on propose toujours à des personnes sans qualification, fragiles, d'occuper cette même fonction, assimilée alors à un « petit boulot. » (Bonnet 2006)

La statistique publique cherche donc à prendre en considération les nouvelles formes de situations d'emploi dites atypiques en procédant à des « contorsions » comme la création d'« établissements fictifs » dans le Fichier de Détail Trimestriel (FDT, réalisé pour l'Insee). Pour les chercheurs, en continuant à décrire les situations réellement vécues par les travailleurs à domicile comme « fictive », l'on tend à faire perdurer la norme inverse, fordiste, et l'on occulte la question délicate de la qualité des emplois (Jany-Catrice, 2013b, p. 34). En effet, la pénibilité du travail a d'abord été pensée dans le cadre d'emplois ouvriers et à forte tendance masculine pourvus dans le monde industriel alors que le travail à domicile chez des particuliers échappe à l'observateur externe, accroissant la difficulté de la reconnaissance statistique (Amossé, 2004 ; Bué, Coutrot et Puech, 2004 ; Gadrey, Jany-Catrice et Pernod-Lemattre, 2004).

L'enjeu est donc de développer l'attractivité de ces métiers par une réflexion sur l'organisation du travail. Il s'agit d'améliorer les conditions de travail, de réduire l'isolement des salariés, de s'attaquer aux faibles rémunérations liées au temps partiel contraint. Un des défis de la professionnalisation de ce secteur est de pallier le manque de perspectives de carrière lié au poids du temps partiel. Professionnalisation du secteur et qualification reconnue des salariés qui y travaillent sont deux enjeux majeurs (Bouvier, Pelvillain et Santelmann, 2010). On peut se poser la question de la place de la négociation sociale et syndicale dans le champ du service à la personne.

1.8 Négociation sociale et syndicale

Dans le secteur des services à la personne, les associations et les entreprises sont soumises aux dispositions légales en matière de relation du travail et notamment à l'application de conventions collectives et d'accords de branche. L'application de ces dispositions dépend donc de la branche professionnelle à laquelle appartient la structure et de fait, de son statut juridique (association ou entreprise). Par exemple, les CCAS relèvent du

code de la fonction publique et ne sont donc pas soumis au code du travail[8].

« Schématiquement, on peut identifier au moins quatre niveaux d'intervention des syndicats dans l'aide à domicile, de manière non exclusive : comme représentants des salariés ; comme représentants des usagers du champ ; comme participants de la négociation collective, que ce soit au niveau territorial (local, régional) ou national ; à travers la participation de militants à la direction de structures associatives. » (Puissant, Gardin et Richez-Battesti, 2014)

Les difficultés liées à la délimitation du périmètre de ce type d'activités s'illustrent bien dans *« l'épreuve de l'élaboration d'une nouvelle convention collective dans les services à la personne »* (Jany-Catrice, 2013, p. 40). Cette convention collective relève des entreprises privées à but lucratif et a été mise en place après des négociations longues, s'étalant de 2006 à 2012. Elles se sont conclues malgré un droit d'opposition exercé par la CGT et la CFDT, qui portait notamment sur l'utilisation du terme « temps partiel choisi », celui-ci ne reflétant pas selon elles les réalités humaines, économiques et sociales du secteur. Michel Charbonnier, de la CFTC, témoigne de cette construction d'une convention collective dans les services à la personne comme un travail de longue haleine, complexe, du fait, notamment, de la définition précise du champ. En effet, cette nouvelle convention s'apprêtait à toucher des empois qui étaient déjà régis par d'autres conventions collectives. Lors de cette négociation, les enjeux prioritaires pour les partenaires sociaux étaient de trouver un accord sur les temps de coupures entre activités et sur les temps de déplacements entre les lieux d'exercice du métier. La question de l'informatisation n'était pas encore posée.

Les organisations syndicales jouent un rôle ambivalent face à la modélisation du secteur, dans la mesure où ils sont opérateurs à la fois de cohérence et de résistance dans la mise en place de ces dispositifs innovants (convention collective, statistiques dédiées, etc.). Acteurs de la cohérence car ils seront enclins à faire évoluer les cadres existants pour les rendre plus en phase avec la réalité économique, mais également acteurs de résistance dans la mesure où leur mandat historique consiste à protéger les salariés en place, et donc parfois à contribuer à renforcer certaines barrières à l'entrée pouvant exclure les prétendants à l'emploi. Dans le cas des services à la personne, les acteurs syndicaux doivent, pour Jany-Catrice, faire face à une double ambiguïté :

(8) http://www.evolia93.fr/comprendre-le-secteur-des-services-a-la-personne/droit-du-travail/ (consulté le 12/10/2016)

• l'éclectisme du champ d'activité des services à la personne,
• les spécificités de l'emploi de ce champ.

Les activités étant éparses et multiples, il est difficile pour les acteurs d'appréhender ce pan du monde du travail selon les catégories habituellement mobilisées. En outre, la part des jeux d'acteurs est importante, comme en témoigne une responsable négociation citée par Jany-Catrice : *« 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 »* (id.). Ainsi, une convention unique semble délicate à faire advenir car trois conceptions différentes des services à la personne coexistent, selon l'interviewée :

• la conception historique, du particulier employeur,
• la conception liée au secteur de l'économie sociale,
• la conception de la rentabilité.

Le travail syndical se heurte au différentiel existant entre le modèle fordien traditionnel et la réalité protéiforme du travail à domicile contemporain. Toujours pour Florence Jany-Catrice, les syndicats sont ainsi déstabilisés par plusieurs facteurs :

• 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.

Il existe donc *« un enchevêtrement de régulations en concurrence, qui n'est pas sans problèmes pour la reconnaissance de l'aide à domicile et la qualité de l'emploi dans ce secteur* (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009 ; Bode, Gardin, Nyssens, 2011). *Ainsi, les conventions collectives ou les exigences des pouvoirs publics sont plus faibles dans les services à la personne, ce qui entraîne des coûts comparatifs plus importants pour les employeurs relevant de l'action sociale. »* (Puissant, Gardin et Richez-Battesti, 2014). Selon les auteurs, les contraintes pesant sur les employeurs privés étant faibles, les employeurs soucieux de proposer des emplois en cohérence avec les critères d'inclusion sociale se trouvent proportionnellement désavantagés au regard de la concurrence par les coûts.

Selon le type d'employeurs, le travail des aides à domicile peut être encadré par des conventions collectives différentes. Les salarié(e)s intervenant dans le cadre d'associations sont couverts par la « convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile »

de 2012 ; les personnes intervenant dans le cadre du particulier employeur sont couvertes par la « convention collective nationale des salariés du particulier employeur » de 1999 ; et enfin, celles intervenant dans le cadre d'entreprises lucratives de services à la personne sont couvertes par la « convention collective nationale des entreprises de services à la personne » de 2013.

1.9 Comment définir un emploi ? Les SAP comme avant-poste de la transformation du marché du travail

Les questions qui se posent dans le domaine des services à la personne aujourd'hui peuvent être perçues comme relevant de mutations de fond du marché de l'emploi et du travail, tout comme cela pourrait être le cas des professions artistiques et des intermittents du spectacle (Menger, 2003) ou de celle du journaliste pigiste (Bureau et Corsani, 2012). En créant le cadre institutionnel et conventionnel de l'emploi direct, via les Cesu ou l'auto-entreprenariat, l'État participe à *« confondre la relation d'emploi et la relation marchande »*, et ce faisant affaiblit la portée de l'action collective traditionnelle (Jany-Catrice, 2013b, p. 43). Les services à la personne tendraient ainsi à devenir pourvus par un marché de *« petits producteurs indépendants liés par de seules relations d'échange »* (Pillon et Vatin, 2002).

Dans le même temps, l'apparition des entreprises dans ce champ d'activité a permis de structurer le secteur et d'améliorer les services. L'encadrement intermédiaire intègre les demandes du client et s'assure de leur appropriation par l'assistant(e) de vie concernée. La régulation et le contrôle ne relèvent plus de la seule relation client/salarié mais d'une fonction centrale de l'entreprise de service. L'encadrement intermédiaire constitue en cela un maillon structurant de ce secteur. En effet, il organise et coordonne l'activité de l'aide à domicile ; il contribue à l'amélioration de la qualité des services et il est à l'interface entre salariés et demandeurs. Dans les grandes agglomérations, là où existe une multiplicité de clients potentiels dans des zones géographiques circonscrites, la nécessité d'une planification et d'une coordination des interventions des assistant(e)s de vie est une évidence. La diversification des prestations, fondée sur un certain niveau de polyvalence des assistant(e)s, apparaît également comme une réponse au temps partiel contraint, souvent basé sur la spécialisation des interventions (la préparation des repas, la garde d'enfants, l'aide à la toilette sont réalisées dans les mêmes tranches horaires…) (Bouvier, Pelvillain et Santelmann, 2010a).

Organisation et hiérarchie dans les services à la personne

Pour Thérèse Bouvier et ses collègues, qui consacrent un article dans Formation et Emploi à l'encadrement intermédiaire dans les services à la personne (Bouvier, Pelvillain et Santelmann, 2010b), *« La Chambre de commerce et d'industrie de la région Centre, recense, en 2006, 17 métiers dans les structures enquêtées, répertoriés à travers deux catégories : les opérationnels et les non-opérationnels qui recouvrent à la fois l'encadrement et le personnel administratif (responsable de secteur/d'équipe, conseiller pédagogique, hôtesse d'accueil, secrétaire polyvalente, assistante, commercial/chargé de développement, contrôleur qualité). Nous constatons que des fonctions et des niveaux très différents sont rassemblés dans une même catégorie.*
De leur côté, les établissements publics, pour compléter les emplois fonctionnels de terrain, sont dotés d'une proportion plus importante de personnels administratifs, tandis que les entreprises ont préféré renforcer l'encadrement et le personnel d'interface entre l'exécutant du service et le client. Dans une même catégorie sont regroupés des professionnels n'ayant pas tous le statut de cadre. Sous le terme d'encadrement dans le secteur de l'aide à domicile sont regroupés cadres et non cadres ; en témoignent les appellations principales rattachées à la catégorie encadrement : "directeur, directeur adjoint, responsable de service, responsable de secteur, coordinateur de secteur" (Barbe, Coquelle, 2001). Enfin, une enquête auprès des organismes agréés du secteur des services à la personne (Angotti, Olm, Simon, Credoc, 2007), établit la répartition des personnes physiques, selon les postes occupés, en quatre catégories : le personnel exécutant des prestations de service, le personnel administratif, le personnel assurant l'interface avec les particuliers, les cadres de direction. Seule cette typologie permet de distinguer les encadrants de proximité des cadres de direction. » (Bouvier, Pelvillain et Santelmann, 2010b).

La fonction d'encadrement intermédiaire dans les services à la personne répond à trois enjeux : améliorer le service aux clients pour favoriser le développement du secteur, améliorer les conditions de travail par la professionnalisation des aides à domicile, favoriser les évolutions de carrière. L'étude de cette fonction est fondamentale pour la présente étude dans la mesure où la plateformisation du travail risquerait de remettre en cause ces échelons hiérarchiques. L'étude de Thérèse Bouvier Nadine Pelvillain et Paul Santelmann nous éclaire ainsi sur le partage de l'encadrement de l'aide à domicile, entre les responsables de secteur d'une part et les assistants techniques d'autre part. La question de la lisibilité des compétences des uns et des autres est centrale et ouvre la voie à des perspectives de professionnalisation des travailleuses et travailleurs de ce secteur, en manque d'attractivité.

Conclusion du premier chapitre

Dans le cadre d'une réflexion sur l'informatisation des services à la personne et à domicile, il est fondamental de distinguer ces deux

composantes. Alors que les services à la personne nécessitent un cadre légal strict et un encadrement adéquat, les services à domicile représentent un champ économique plus souple dans la mesure où les impératifs d'agrément et de certifications sont moins élevés. Il est nécessaire de chercher à développer ce secteur, et à officialiser des pratiques qui restent trop souvent officieuses, du fait d'un coût du travail légal trop élevé pour rencontrer une demande solvable. Les incitations fiscales semblent être nécessaires et la plateformisation du travail peut être une piste intéressante pour diminuer les coûts de transaction, à condition qu'elle soit encadrée par des dispositifs permettant d'assurer la protection sociale et la professionnalisation des acteurs.



CHAPITRE 2

INFORMATISATION ET DÉSINTERMÉDIATION DES SERVICES À LA PERSONNE

Informatisation et désintermédiation des services à la personne

Le développement et la modernisation de l'offre des services à la personne (SAP) sont aujourd'hui des questions majeures pour les sociétés contemporaines. Elles doivent répondre à deux enjeux principaux : soutenir l'explosion des besoins d'accompagnement à domicile et développer la professionnalisation, la reconnaissance et la valorisation de ces métiers (conditions de travail, rémunération, protection, couverture, etc.). Il est donc urgent de s'intéresser à un développement économiquement et socialement soutenable des services d'aide aux personnes et aux familles. Les différentes variables sont liées car la solvabilité de la demande est nécessaire pour que l'offre puisse se développer et se qualifier.

Rappelons que dans l'organisation traditionnelle des sociétés, les activités de service aux personnes étaient remisées dans l'univers du hors travail, renvoyant aux sphères familiales et intimes. L'évolution de la société et notamment la diversification des configurations familiales ont toutefois fait évoluer le modèle traditionnel ; la régulation sociale et économique des activités de soin, d'aide et d'accompagnement des individus tout au long de la vie est aujourd'hui totalement à revoir et à refonder. Le développement et la modernisation de l'offre des services à la personne est donc une urgence pour deux raisons principales : d'une part, il faut aujourd'hui répondre à

l'explosion des besoins de solutions quotidiennes des actifs débordés par la multiplication de leurs investissements ; d'autre part, il faut ouvrir des espaces d'emplois facilement accessibles pour permettre à tous ceux qui le souhaitent et ont les compétences de trouver un travail de qualité.

Les services à la personne sont un secteur potentiellement pourvoyeur d'activité pour les travailleurs et pourvoyeur d'autonomie et de « confort » pour les bénéficiaires. Ce dernier terme ne doit pas être limité à une vision péjorative, car même du point de vue de l'action sociale, ce temps libéré peut potentiellement être réinvesti dans des engagements associatifs et syndicaux, écologiques et politiques, procurant un bénéfice social.

Se pose toutefois la question de la rencontre entre l'offre et la demande. Il a longtemps semblé délicat de sortir de l'ornière entre, d'une part, un service de première nécessité, incontournable et donc financé par l'économie formelle, et d'autre part un service de confort, souvent réalisé dans le cadre d'une économie informelle. Il semblait nécessaire de rendre accessible les services à domicile comme le ménage ou le jardinage sans que leur coût dans le système formel ne soit prohibitif.

Une réponse assez classiquement apportée vise à diminuer les coûts de transaction, afin que le travail formel ne soit pas trop peu « compétitif » par rapport au travail informel, et donc que les travailleurs puissent bénéficier d'une protection sociale. Diminuer ces coûts de transaction afin de préserver une protection sociale digne est un objectif délicat à atteindre. Une piste, trop peu étudiée à notre sens, est celle de l'informatisation, de la désintermédiation, de cette rencontre entre l'offre et la demande. Cette thématique est aujourd'hui sur toutes les lèvres depuis que les affrontements médiatisés entre taxis et chauffeurs de Véhicules de Tourisme avec Chauffeurs (VTC) ont attiré les projecteurs médiatiques. Il devenait alors évident pour toutes et tous que le mouvement de modernisation numérique aujourd'hui à l'œuvre risquait de perturber de larges pans de l'économie conventionnelle. Cette numérisation de la rencontre entre l'offre et la demande est une donnée fondamentale de nos sociétés contemporaines car elle bouleverse les fondements de la socio-économie de la confiance, cruciale pour que l'offre et la demande puissent se rencontrer et pour que puissent avoir lieu les transactions entre les agents économiques.

L'objet de ce chapitre est ainsi d'étudier différents modèles d'informatisation à l'œuvre dans l'univers des services et plus particulièrement des services à la personne. La prophétie d'une inéluctable

« Uberisation » sera mise en regard avec deux faits particulièrement importants pour le secteur des services à domicile : la chute du géant américain Homejoy (forme de Uber de l'économie des SAP) et la bonne santé d'une société comme O2, qui propose un modèle traditionnel de « rencontre » entre l'offre et la demande de SAP, par le biais d'agences physiques de proximité.

Nous chercherons ainsi à proposer une analyse nuancée du processus d'informatisation de la rencontre entre offre et demande, entre espoir d'accès plus large à l'emploi de personnes qui peuvent en être aujourd'hui exclues, offre de qualité pour les bénéficiaires et vigilance aigue des enjeux de soutenabilité des emplois et de la protection sociale.

2.1 Les fondements socio-économiques de l'informatisation des SAP

Une économie des services à la personne reposant sur des plateformes numériques de mise en relation des offreurs et de demandeurs de travail peut ainsi se développer, la baisse des coûts de transaction étant alors « réinvestie » dans la protection sociale et la formation des travailleurs.

2.1.1 Les quatre piliers du développement d'une informatisation des SAP

Il nous semble que quatre hypothèses fondatrices doivent être réunies afin qu'un modèle économique alternatif crédible puisse surgir dans le paysage des restructurations de l'offre de services à domicile. Il faudra que ce modèle combine modernité, tradition, productivité et respect de l'emploi et des garanties sociales.

1) **L'hypothèse de modernité** concerne l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et leur application à un secteur habituellement régi par des relations de type traditionnelles et familiales[9].

2) **L'hypothèse de productivité** concerne le couplage d'une architecture technique complexe et d'une interface homme-machine simple qui encourage des formes d'organisation du travail autonomes et collaboratives.

(9) Les fonctionnements traditionnels peuvent parfois entraîner dérives et souffrances, quoi qu'en disent certaines approches nostalgiques.

Des outils ergonomiques et aisés d'utilisation sont requis pour que les travailleurs puissent s'en servir aisément. C'est à cette condition que les coûts de transaction peuvent être baisés pour que se développe la rentabilité et donc la viabilité de la plateforme.

3) **L'hypothèse de tradition** décrit les « réticences au changement » que peuvent connaître les acteurs, notamment dans le rôle joué par l'interconnaissance subjective dans le processus de création de la confiance (si l'on fait confiance aux recommandations d'un proche pour faire garder ses enfants, qu'en est-il d'un inconnu rencontré via Internet ?).

4) **L'hypothèse de protection sociale** insiste sur l'importance d'un développement d'un travail de qualité, associé à un financement classique des protections sociales (santé, prévoyance, chômage, retraite).

Ces quatre hypothèses nous semblent ainsi faire système et proposer une cohérence globale, bien que la conciliation des différentes exigences ne soit pas si évidente à implémenter[10] en pratique, du fait d'un équilibre assez délicat à trouver entre tradition et modernité.

2.1.2 Un équilibre entre tradition et modernité

L'informatisation du service à domicile reflète en effet l'irruption d'une technologie de rupture, longtemps "réservée" aux très jeunes générations et au monde de la technologie, dans un univers familial et feutré, renvoyant aux sphères de l'intime. L'imbrication des deux univers représente ainsi un challenge pour l'économie et la sociologie.

L'alternative que constitue l'informatisation de la relation d'offre et de demande de services à la personne peut donc être comprise comme une modernisation de ce rapport humain ancestral, celui du soin. Celle-ci peut à la fois maintenir des dimensions traditionnelles (qualité de service, production de confiance, proximité) tout en en créant de nouvelles (réactivité, baisse de coûts de production, développement de l'offre). C'est toutefois rarement ce que l'on observe dans les modèles en place aujourd'hui, où coexistent deux tendances, celle d'une réduction des coûts et des garanties sociales (modèle Uber) et celle d'une tentative d'enrichir le travail (modèle de l'Économie Sociale et Solidaire). Le premier modèle mise sur l'informatique au risque de précariser, le second modèle mise sur le caractère social au risque de ne pas atteindre une demande encore peu solvable.

(10) Implémentation : mise en place sur un ordinateur d'un système d'exploitation ou d'un logiciel adapté aux besoins et à la configuration informatique de l'utilisateur.

2.1.3 Le concept de base d'une expérimentation SAP

Dans l'idée des concepteurs d'une plateforme dont nous avons étudié le développement, il s'agit de mettre en relation de nombreux acteurs offreurs et demandeurs de services à domicile, en évitant autant que possible les intermédiaires jugés superflus. Très concrètement, là où une agence conventionnelle dispose d'un conseiller, d'un commercial et de managers de terrain, la plateforme numérique se contente de faire se rencontrer l'offre (proposition d'un service de ménage par exemple) et la demande (volonté de se faire aider pour ses tâches domestiques). Ainsi, les plateformes de SAP doivent permettre une mise en relation d'une nébuleuse d'acteurs sans intermédiaire superflu.

2.1.4 Sociologie économique, confiance et gestion des incidents

Pour la sociologie économique et l'approche sociologique des marchés (voir par exemple (Steiner, 2005)), une approche dite relationnelle du fonctionnement des marchés permet de mieux saisir comment s'articulent offre et demande de biens et de services. Rappelons que pour l'auteur, la sociologie économique se donne pour objectif de *« théoriser l'activité économique comme fait social dans lequel les modes de coordination à l'œuvre sont divers et ne se réduisent pas à celui organisé autour de l'information véhiculée par les prix de marché »* (*op. cit.*, p. 32). Une branche de la sociologie économique vise à souligner l'impact que jouent les relations sociales dans la recherche d'un emploi. Citons par exemple les travaux célèbres de Granovetter (1974) mettant en évidence, lors d'une enquête sur les cadres de la région de Boston, la « force des liens faibles », soit le réseau de connaissances indirectes pouvant être mobilisées par le cadre en recherche d'un emploi. Tel que le résume Philippe Steiner, le résultat principal de cette étude est de montrer que *« l'appariement entre les individus et les emplois ne passe pas uniquement par des mécanismes marchands (où l'information est résumée dans les grandeurs monétaires) de diffusion de l'information disponible. »* (*op. cit.*, p. 40).

2.1.5 Sociologie économique, information et connaissances

Pour Steiner, *« il existe un point de convergence fort entre la sociologie économique et la théorie économique contemporaine en termes de leur*

commun intérêt pour les questions liées à l'information et à la connaissance (Thévenot 1995, Orléan 2002). ». En effet, les sociologues économistes qui insistent le plus sur les réseaux de relations qui structurent le fonctionnement marchand, soulignent l'importance de l'information et de la connaissance qui circulent par l'intermédiaire de ces structures (Baker & Iyer 1992 ; Granovetter 1974).

Ces faits sont structurants pour l'accès à l'emploi dans les services à la personne et pour la thématique de la numérisation de la rencontre de l'offre et de la demande via les plateformes dématérialisées. On pourrait être tentés d'y voir une forme de retour égalitaire dans la mesure où un travailleur doué de qualité, même s'il ne possède pas un fort réseau relationnel, est tout de même en mesure d'accéder à un emploi. Plus précisément, le réseau de relations va se bâtir par l'intermédiaire de la plateforme, celle-ci permettant d'afficher les recommandations d'employeurs précédents par exemple.

La sociologie économique vient donc au secours de la science économique conventionnelle lorsqu'il s'agit d'expliquer des phénomènes de marchés « impossibles », car logiquement indéterminés, c'est-à-dire dans lesquels l'incertitude est grande. Dans le cadre des services à la personne, l'incertitude peut concerner par exemple le sérieux et le professionnalisme de l'intervenant, face à des gestes de soin pouvant comporter une forte charge physique et émotionnelle. C'est également vrai dans le cadre des services à domicile : même s'ils ne contiennent pas d'interventions directement sur le *corps* des bénéficiaires, ces services se déroulent au sein du foyer et convoquent donc directement la sphère de *l'intime*. C'est en cela que les SAP/SAD ne peuvent être pensés comme des biens (ou même des services) classiques, s'échangeant sur un marché avec comme principal vecteur de fluidité le prix. Les demandeurs sont prêts à payer davantage pour obtenir une qualité de service supérieure, ou plutôt, ils sont prêts à s'offrir les services d'un jardinier ou d'un agent d'entretien à condition que le risque d'incident soit amplement inférieur au gain en temps espéré.

La confiance est donc au cœur de la relation d'échange et pose la question de l'intermédiaire. Dans le cas où les contacts amicaux ou familiaux évoqués par Granovetter ne seraient pas présents, qui serait amené à jouer le rôle d'intermédiaire afin de fluidifier la rencontre de l'offre et de la demande ? L'État, les collectivités territoriales, les municipalités ou encore l'ESS, répondront les tenants d'un modèle plutôt « social ». Les entreprises privées, diront les tenants d'une approche plus « libérale ». Avec dans les

deux cas, des coûts de transaction, de coordination et de contrôle importants, laissant peu de marges, entre un prix payé par le client important (supérieur à 20 € de l'heure[11]) et un salaire reçu par le travailleur faible (proche de 10 € net de l'heure).

2.1.6 Homo economicus ? Homo sociologicus ?

Quel est le modèle d'acteur que l'on se donne pour tenter de comprendre le sujet étudié ? La question est assez rarement posée en ces termes dans le cadre des études empiriques portant sur des phénomènes relativement contemporains comme l'informatisation des services à la personne. Il s'agit pourtant d'une hypothèse importante car elle permettra de mieux saisir les limites des modèles actuels ainsi que l'importance de bâtir des alternatives « mixtes » pour l'avenir.

Dans la conception de l'économie libérale conventionnelle, l'acteur économique est un agent rationnel visant à maximiser son utilité. Si l'on s'autorise à raisonner sur la base d'un « agent économique moyen » (modélisant les comportements de l'individu afin de prévoir les mouvements à l'échelle nationale), dans le cadre du service à la personne, il cherchera donc à payer la prestation la moins cher possible. Il sera donc enclin à considérer les mécanismes d'incitations fiscales, voire même la possibilité du travail informel. Dans la conception d'une économie plus sociale et solidaire, l'agent économique standard n'est pas perçu uniquement comme un consommateur, il est également un citoyen et cherche souvent à faire communauté, à participer à un projet social de plus large envergure. L'agent économique « rationnel » serait donc disposé à payer la prestation plus chère dans la mesure où celle-ci permet notamment à une personne en recherche d'emploi de trouver de l'activité, de recréer du lien, de se former, de disposer d'une protection sociale du fait d'un emploi formel et officiel, etc. Sur le terrain de la réalité empirique, il est plus fréquent que les personnes manifestent un enchevêtrement de raisons intéressées et axiologiques, voire altruistes. Comme il est dit couramment, « il faut que tout le monde s'y retrouve ».

(11) Les chiffres donnés ici sont factices et ne figurent qu'à titre illustratif.

2.1.7 Qualité et confiance : données et construites

Dans le cadre de la sociologie économique française, la question de la qualité est une thématique importante, et qui fait émerger de façon cruciale la problématique de la confiance. Dans son étude sur les avocats, Lucien Karpik souligne l'importance de ce qu'il nommera l'économie de la qualité. Il décrit la rencontre des personnes à la recherche d'un service juridique et les avocats susceptibles de fournir ce service. Cette rencontre, telle qu'elle se passe réellement, est fort différente du fonctionnement marchand tel que décrit par la théorie économique. En effet, les personnes à la recherche d'un avocat ont de grandes difficultés à estimer a priori la qualité du service qui sera rendu.

Le client est donc dans une situation d'indétermination dans le cas cité et, toutes proportions gardées, il en va un peu de même dans le cas des services à la personne et à domicile. Aucun client ne souhaiterait que quelque chose se passe mal lorsqu'il confie son foyer ou ses enfants à un prestataire de service... La question devient celle du choix et des critères objectifs sur lesquels baser sa décision. Ces cas d'indétermination montrent à quel point le fonctionnement des marchés est encastré dans des dimensions sociales, dans la mesure où les décisions individuelles relèvent d'arbitrages et de choix devant être réalisés en situation d'indétermination.

Face à l'incertitude des clients sur le marché, les marques cherchent à répondre à cette problématique en bâtissant une relation de confiance et une image de qualité. C'est dans cette optique qu'un consommateur est davantage rassuré lorsqu'il fait appel à une marque « connue », plutôt qu'à une offre non ou mal identifiée.

2.1.8 Générer de la confiance grâce à la plateforme numérique

Dans le modèle de l'informatisation des services à la personne, la confiance peut être créée par la plateforme et par le système informatique, notamment via le mécanisme de « e-réputation ». En outre, la gestion des incidents doit d'abord passer par la plateforme, à l'initiative des usagers eux-mêmes, à l'exclusion d'un recours à un manager de proximité (chef d'équipe par exemple). L'enjeu est alors, du point de vue managérial et gestionnaire, de réduire les niveaux d'encadrement afin que les coûts de coordination entre l'offre et la demande soient réduits autant que possible. Le risque de se voir attribuer une mauvaise évaluation (en tant que client ou en tant que prestataire) est supposé réduire les risques de dérive (prestataire peu scrupuleux, client trop exigeant, etc.).

2.2 Promesses et limites de l'économie numérique

Mettre en relation cette nébuleuse sans intermédiaire est donc le pari qui alimente toutes les promesses. À la fois, le coût des services pourrait baisser tout en augmentant les revenus des prestataires, et ceux qui ont des compétences mais pas de statut professionnel pourraient se "mettre au travail".

Dans la version optimiste de telles transformations, le prestataire travaille à son compte, ne rend des comptes qu'à son client et – par la plateforme – à une communauté de clients potentiels. Il n'a pas à « subir » un rapport de subordination qui peut être aliénant, et il est libre d'articuler au mieux les temps d'activité et les périodes de hors-travail. Le « travail en miettes » (temps réduits, temps partiel non choisi, temps discontinus, horaires décalés…) pourrait donc être dépassé, dans une perspective d'*empowerment*[12]. Toutefois, de nombreuses voix s'élèvent pour pointer les limites de modèles tels que ceux de l'auto-entreprenariat, soulignant que les conditions de travail n'y sont pas toujours meilleures et que les garanties sociales peuvent être bien moindres. Notons enfin qu'un manager, s'il peut être parfois perçu comme oppressant, peut également être protecteur.

2.2.1 Le positionnement des pouvoirs publics français

L'ex DGCIS (Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services), aujourd'hui DGE (Direction Générale des Entreprises) a œuvré dans le sens de la modernisation et d'une informatisation du secteur des services à la personne. Elle a ouvert le 10 juin 2014 un nouvel espace Internet destiné aux professionnels du secteur des services à la personne : *« créateurs et dirigeants d'entreprises et d'associations, responsables du développement, personnels d'encadrement, fédérations professionnelles, réseaux du conseil et de l'accompagnement des entreprises, financeurs,*

(12) *Empowerment* : signifie littéralement « renforcer ou acquérir du pouvoir ». « la notion d'*empowerment*, très approximativement traduite par les termes français d'*"insertion"* ou *"autonomisation"* « Si ces initiatives d'*empowerment* sont variées et se déploient, avec plus ou moins de succès, dans des contextes culturels spécifiques, elles sont toutes initiées collectivement depuis la base, participent à la prise de conscience critique par les individus de leur condition et visent la transformation des rapports de pouvoir inégaux. Elles renouent ainsi avec la conception d'origine de l'*empowerment* et en rejettent la version individualiste, dépolitisée, verticale et instrumentale, imposée aujourd'hui par les organisations internationales de développement ». Anne Emmanuèle Calvès, « *"Empowerment"* : généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement » in *Revue Tiers Monde*, 2009/4, n°200

DIRECCTE institutionnels ». Cette initiative est née d'une démarche partenariale avec les réseaux d'aide et d'accompagnement à la création et au développement d'activité ainsi que les fédérations professionnelles du secteur.

Un des objectifs est de faciliter la montée en compétences des organismes de SAP et des acteurs qui les accompagnent, grâce *« à des outils de simulation de croissance, une cartographie dynamique de l'offre de service et des caractéristiques de la population, des fiches techniques de présentation des processus de production du service »*.

Il est intéressant de constater que les initiatives portées par les pouvoirs publics vont dans le sens d'une construction du secteur des SAP par le dialogue entre les acteurs et par la professionnalisation des travailleurs. En outre, cet espace numérique comporte une thématique centrée sur *la qualité de vie au travail et la prévention des risques professionnels*[13].

2.2.2 Encadrer la « plateformisation » du travail

Selon une étude de l'Institut de l'Entreprise intitulée « Travail à la demande : quel modèle social ? », la numérisation a des conséquences sociales importantes, en termes d'organisation du travail et de « travail à la demande » (Ménascé, 2016). Ainsi, la révolution digitale n'est pas seulement technologique : elle s'appuie également sur de nouvelles valeurs sociales. Le potentiel des technologies numériques ne se limite pas à l'optimisation de nos modes de travail ; elles contribuent aussi à l'essor du « travail à la demande » qui peut permettre à chacun de trouver, sur les plateformes numériques, des opportunités de revenu.

Force est de constater qu'il n'est pas simple de démêler dans ce phénomène ce qui relève de la nécessité face à la crise de l'emploi salarié, de l'aspiration à l'indépendance au travail et de la puissance des outils technologiques désormais à notre disposition (pour reprendre les trois axes d'analyses proposés par l'Observatoire de *l'Uberisation*). Changement technologique et évolution sociale entrent en résonnance, se renforcent, et s'accélèrent mutuellement. Cette interaction des dimensions sociales et technologiques pourrait favoriser le passage d'une norme sociale du travail quasi exclusivement fondée sur l'emploi salarié à une logique plus large d'activité.

(13) http://www.entreprises.gouv.fr

L'étude de l'Institut de l'Entreprise cherche à saisir le point de vue des prestataires, et notamment de ceux qui espèrent, via ces plateformes, développer une activité génératrice de revenus principaux. Ce type de travaux est donc particulièrement intéressant pour prévoir ce que pourraient être les réactions des travailleurs dans le domaine des services à la personne. L'étude révèle l'ambivalence des sentiments des travailleurs à l'égard des plateformes : *« aspirant profondément à l'indépendance, les prestataires sont conscients tant de la situation de dépendance économique dans laquelle ils se trouvent que de l'instabilité juridique, la leur comme celle des plateformes, qui les empêchent de se projeter dans l'avenir. Cette asymétrie, qui dissout les sentiments d'indépendance et d'autonomie, moteurs de l'émancipation, doit être corrigée »* (id.).

Dans cette perspective, l'auteur formule des propositions qui sont autant de pistes préfigurant ce que pourrait être un modèle social adapté à la « plateformisation » du travail et qui ouvrent sur un débat bien plus large : celui des frontières de l'entreprise.

Propositions de l'Institut de l'Entreprise pour une « plateformisation » responsable du travail

- **Proposition n°1 :** Simplifier le statut d'autoentrepreneur, dont les modifications récentes ont réduit l'attractivité au détriment d'une formalisation des activités.
- **Proposition n°2 :** Permettre aux prestataires inscrits sur les plateformes opératrices de fixer le prix, dans le cadre d'une fourchette de tarifs fixés par la plateforme opératrice, à l'instar de ce qui existe dans le modèle de la franchise.
- **Proposition n° 3 :** Développer des mécanismes d'information, de concertation et d'évaluation, en créant de tiers espaces associant prestataires et plateformes, appuyés, le cas échéant, sur l'expertise d'organisations syndicales.
- **Proposition n°4 :** Mutualiser les efforts entre plateformes pour sécuriser les parcours personnels, en développant des offres relatives à la formation professionnelle ou aux assurances, par exemple.
- **Proposition n°5 (globale) :** Vers un modèle pérenne de labellisation pour assurer stabilité juridique et responsabilité sociale. Les plateformes qui s'engageraient vis-à-vis de leurs prestataires, par un contrat-cadre mettant en place des avantages sociaux à leur profit, obtiendraient un label assorti d'une présomption empêchant la requalification de leur relation en contrat de travail. (Ménascé, 2016)

Il nous semble que ces réflexions peuvent être stimulantes pour appréhender l'avenir de l'informatisation des services à la personne, dans le sens où elles cherchent à atteindre une forme d'équilibre entre la souplesse économique et la protection des travailleurs.

2.2.3 Risque de substitution du travail par des machines

Selon l'OCDE, 9 % des emplois en France présentent un "risque élevé de substitution" par des robots. Cela représente 2,4 millions d'emplois. Au total, près de 30 % des emplois devront, au minimum, évoluer sérieusement. Combien d'emplois sont menacés par la robotisation ? Une étude des économistes Frey et Osborne fait état d'une forte proportion de l'emploi américain qui serait menacé par la révolution numérique (47 %) (Frey et Osborne, 2013). Dans une étude rendue publique mercredi 19 mai 2016, l'OCDE se veut moins alarmiste. Les experts estiment en moyenne à près de 9 % (la France est très proche de cette moyenne) la proportion des "travailleurs à risque élevé de substitution", c'est-à-dire remplaçables par une machine (plus de 70 % des tâches substituables) (Arntz, Gregory et Zierahn, 2016).

Le risque d'automatisation du travail est donc fort, et ce mouvement entamé depuis plus de deux siècles est d'une actualité brûlante aujourd'hui. Le rapport de Frey et Osborne détaille le risque dans le secteur de la santé, en rappelant que les fonctions de diagnostic médical sont déjà assistées par ordinateur. Les services à la personne et à domicile semblent moins directement concernés du fait que nombre de tâches, parfois difficiles, semblent délicates à mécaniser, comme la toilette par exemple.

2.3 L'économie quaternaire

Jean Gadrey, dans *Formation et Emploi* (Gadrey, 1990), analyse l'accentuation de l'économie de services depuis les années 1980. Il insiste sur l'importance de la distinction entre les biens tangibles et les services. Celle-ci délimite l'espace productif entre les biens matérialisés et les services dématérialisés, mais cette distinction est aussi spatiale. En effet, l'objet tangible peut passer la frontière et être consommé à l'autre bout du monde. Comme l'explique l'auteur : *« Celui qui veut consommer de façon interactive le service d'un enseignant ou d'un médecin français doit se déplacer lui-même, ou obtenir du prestataire qu'il se "délocalise" »*.

La problématique que pose Gadrey est celle de l'existence, ou non, d'un marché de l'emploi spécifique aux services, pouvant constituer une question de recherche à part entière. La progression des activités de services perturbe ainsi le modèle antérieur et la segmentation du marché du travail

et vient reposer la question du dualisme du marché du travail, entre un segment primaire (emplois typiques, stables et bien rémunérés) et un segment secondaire (emplois atypiques ou précaires). Pour une tradition de recherche, le développement des services ouvre la voie à une précarisation de l'emploi. Lipietz a inauguré cette approche en France, en signant dès 1980 un article au titre dépourvu d'ambiguïté : « Le tertiaire, arborescence de l'accumulation capitaliste : prolifération et polarisation ». Pour Lipietz, les services complexifient la compréhension marxiste du social dans la mesure où le cadre (ingénieur par exemple) est un salarié (et non plus un capitaliste). Le salarié reste toutefois soumis à un travail prescrit par d'autres, un « travail en miettes ».

2.3.1 Définitions et contexte

La typologie traditionnelle des trois secteurs d'activités (primaire, secondaire et tertiaire) établie par Colin Clark (Clarck, 1932) est en mutation depuis quelques années, notamment du fait de la montée en puissance d'un quatrième secteur, relatif aux activités associatives notamment. Pour certains auteurs comme Roger Sue (Sue, 1997), l'économie quaternaire consiste avant tout dans une reconnaissance de l'importance de la valeur créée par l'économie domestique, l'autoproduction, ou encore l'économie associative. Si le temps de travail globalement consacré au travail formel diminue (aujourd'hui globalement 8 % du temps éveillé), les individus consacrent une part importante de leur énergie à des activités qui sont ignorées par la comptabilité officielle. Ainsi le concept d'économie quaternaire consacrerait l'avènement du volontariat via sa mise en visibilité et la reconnaissance de son importance économique.

Pour d'autres auteurs, comme Michèle Debonneuil (2007), il s'agit d'un secteur économique conjuguant le secteur secondaire et le secteur tertiaire. L'économie quaternaire produirait ainsi des produits qui ne sont ni des biens, ni des services, mais *« de nouveaux services incorporant des biens »*, la mise à disposition temporaire de biens, de personnes, ou de combinaisons de biens et de personnes ; et ces nouveaux types de produits offriraient, un gisement considérable d'emplois.

La massification des outils de communication dans un contexte de crise économique, sociale et culturelle fait émerger l'idée d'une époque de transition vers une nouvelle économie.

L'économie quaternaire

L'économie quaternaire s'appuie sur le constat fondamental que les technologies de l'information et de la communication (TIC) vont permettre de satisfaire les besoins des consommateurs d'une façon radicalement différente de celle à laquelle nous ont habitués les technologies de la mécanisation.
Au lieu d'acheter les biens, et d'aller chercher les compétences et les informations dont on a besoin dans des lieux dédiés (commerces, banques, hôpital, école, gare...), le consommateur pourra se procurer via Internet les biens, les compétences et les informations qui concourent à la satisfaction de ses besoins. Cette nouvelle économie, en satisfaisant autrement les besoins, devrait permettre de lancer un nouveau cycle de croissance. La séparation radicale entre le secondaire (transformation des matières premières) et le tertiaire (services) s'estomperait alors. Les nouvelles solutions quaternaires permettront alors de dépasser l'économie de « l'avoir plus » pour entrer dans l'économie de « l'être mieux » (Debonneuil et Barroux, 2011).

L'avènement de l'économie quaternaire permettrait une hausse considérable de l'emploi et offrirait également aux pays développés un nouvel avantage comparatif face aux pays émergents, qui les concurrencent de plus en plus sur la production de biens et de certains services, mais qui seraient moins à même de les suivre sur ces nouvelles productions. Dans le secteur automobile par exemple, coexistaient traditionnellement le fabricant qui fournissait le produit (la voiture) et le garagiste qui fournissait le service (la maintenance et la réparation). La tendance actuelle est d'associer de plus en plus le produit et les services, en proposant dès le départ, un montage financier, une garantie, la maintenance, une assurance réparation. Ce type de combinaison est représentatif de l'économie quaternaire, qui se définit autant par ses produits, ses manières de les produire, que par les services associés à son achat et à son entretien.

Ainsi, l'économie quaternaire est liée pour Roger Sue (*op. cit.*) et Thierry Jeantet (1999) au volontariat et pour Michèle Debonneuil (*op. cit.*) à une intrication entre secteur secondaire et tertiaire. Pour Jean-Marc Ferry, l'économie quaternaire est également un secteur pouvant accueillir la demande d'emplois et créer des activités quaternaires qui soient durablement installées sur nos sols car *« non mécanisables, personnelles, communicationnelles, relevant de finalités personnelles ou sociales »* (Ferry, 1995).

Il semble désormais difficile de financer les prestations sociales existantes à l'aides des gains de productivité. L'arrivée à la fin d'un cycle économique et sociétal implique la conception d'une nouvelle façon de satisfaire nos besoins où le bien, en tant qu'objet de consommation, sera devancé par le service. C'est la relation de personne à personne qui prendra une place beaucoup

plus forte dans un service marchand productif et créera des emplois. On pourra se permettre d'élargir les services sociaux à des services de confort. Le modèle reste cependant à inventer et doit être encadré.

2.3.2 Économie quaternaire et Économie Sociale et Solidaire (ESS)

Selon la définition même du Gouvernement, le concept d'économie sociale et solidaire (ESS) désigne *« un ensemble d'entreprises organisées sous forme de coopératives, mutuelles, associations, ou fondations, dont le fonctionnement interne et les activités sont fondés sur un principe de solidarité et d'utilité sociale »*[14]. Ces entreprises se doivent d'adopter des modes de gestion démocratiques et participatifs et d'encadrer strictement l'utilisation des bénéfices qu'elles réalisent. C'est en ce sens que le profit individuel est proscrit et que les résultats sont réinvestis. Les ressources financières des entreprises de l'ESS sont généralement, en partie, publiques[15].

C'est en ce sens que l'ancien député européen Alain Lipietz défend les statuts de l'ESS et notamment les coopératives de types SCIC lorsqu'il est question de garantir l'intérêt collectif : *« Si Emmaüs représente très légitimement un des aspects de l'économie sociale et solidaire, au moment des difficultés d'EDF, de la SNCF et des banques, il ne nous apparaîtrait pas scandaleux que ces entreprises deviennent des SCIC (sociétés coopératives d'intérêt collectif). La recapitalisation des banques doit se faire avec introduction de capitaux publics assortie bien sûr d'un droit de vote et mise en place d'un droit de contrôle nécessaire. Il faut organiser la gouvernance des grandes banques d'État avec représentation des bénéficiaires, des usagers, des salariés, sans quoi nous nous retrouverons dans les mêmes errements que par le passé »* (Lipietz, 2013).

Cette association, dans les statuts même de la gouvernance des établissements de l'ESS, des travailleurs et du public bénéficiaire, nous semble être une donnée fondamentale de construction des futurs modèles d'une informatisation responsable des services à la personne. En effet, aujourd'hui, au sein d'un capitalisme en extension, la « sortie » du salariat ne signifierait pas forcément un dépassement de l'antagonisme travail/capital, mais un affaiblissement des protections sociales conquises

(14) http://www.economie.gouv.fr/cedef/economie-sociale-et-solidaire

(15) La loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire a été publiée au Journal officiel le 1er août 2014.

par les salariés, et donc – mais le paradoxe n'est qu'apparent – un renforcement du rapport social aliénant. Il est donc nécessaire que l'informatisation des SAP, telle que soutenue par les acteurs publics, intègre à la fluidité rendue possible par les plateformes numériques des garanties sociales et salariales. L'Économie Sociale et Solidaire expérimente depuis de nombreuses années ces dispositifs, avec des résultats intéressants quoiqu'encore fragiles, mais qui devraient permettre de poser les bases d'un développement plus durable. Par exemple, en région Ile-de-France, Paris a pour ambition de devenir « la Capitale solidaire, dynamique et innovante » en soutenant la création et le développement de structures d'insertion par l'activité économique et des modes de production coopératifs. Il faut noter l'importance de structures comme Paris Initiative Entreprise (PIE), des boutiques de gestion (BGE) ou de l'ADIE, qui soutiennent des projets ESS. Paris a également lancé « Les Trophées de l'ESS », un appel à projets qui récompense des initiatives parisiennes innovantes qui relèvent de l'ESS, pour un montant total de 150.000 euros. Plus spécifiquement, l'insertion par l'activité économique (IAE) est une des composantes de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) ayant pour objectif de favoriser le retour à l'emploi de personnes cumulant des difficultés sociales et professionnelles.

C'est en ce sens que Lipietz défend le rôle joué par l'ESS dans le domaine du travail domestique, lorsqu'il rappelle qu'elle ne saurait être réduite au domaine du care, mais qu'*« on y voit l'excellence de sa mission comme substitut au patriarcat et du travail gratuit des femmes »* (*op. cit.*). Il est toutefois nécessaire de comprendre comment s'articule une volonté de renouveau de l'économie par les travailleurs et les pouvoirs publics, mais également par les consommateurs et usagers eux-mêmes. C'est à ce titre que le concept d'économie collaborative est nécessaire à la construction d'innovations sociales dans le domaine des SAP.

2.3.3 Solidarité, participation et collaboration

Les tendances récentes en matière de consommation attirent l'intérêt des agences institutionnelles, dont les acteurs dédiés à la maîtrise de l'énergie comme l'Ademe. Une enquête a été menée sur ce sujet par l'Observatoire des modes de vie d'Ipsos pour l'Ademe en janvier 2013 auprès de 4.500 personnes.

Ainsi, les pratiques collaboratives rejoignent la réflexion de l'Économie Sociale et Solidaire dans la mesure où elles peuvent permettre un partage des biens de consommation, une baisse des prix, et donc un accès à un plus

Pratiques collaboratives et nouvelles perspectives économiques

Cette étude porte sur les pratiques collaboratives en matière de consommation. La pratique collaborative est *« une pratique qui augmente l'usage d'un bien ou d'un service par le partage, l'échange, le troc, la vente ou la location de celui-ci avec et entre particulier »*. L'analyse porte spécifiquement sur six domaines : l'adhésion aux AMAP (associations pour le maintien d'une agriculture paysanne), le covoiturage, la location de biens à d'autres particuliers, la vente de biens à d'autres particuliers, le troc et les achats groupés. Cette recherche révèle que 6 % des Français ont déjà testé une Amap, 8 % pratiqué le covoiturage, 6 % loué leurs biens, 11 % pratiqué le troc. Et 83 % des Français estiment qu'il est plus important de pouvoir utiliser un produit que de le posséder (Oudghiri et Brunet, 2013).

grand nombre. Par exemple, le co-voiturage rend accessible à une plus large part de la population des déplacements en France et en Europe, tout en diminuant l'impact carbone de ces déplacements. Cette « nouvelle économie » englobe ainsi, parfois de façon peu différenciée, les réflexions de l'ESS, de l'économie collaborative, de l'économie quaternaire...

Toutefois, les analyses diffèrent quant à la finalité et buts de cette nouvelle économie, entre modèle marchand, modèle non-marchand, salariat, volontariat, modèles mixtes... Comme mentionné, Roger Sue (Sue, 1997) analyse cette révolution comme une émancipation sociale de l'homme grâce à une redéfinition du travail sur une base volontaire : *« l'homme s'empare de la production, les individus trouveront, à côté de l'emploi salarié, des gratifications et des critères d'investissement personnel profondément différents de ceux du marché et du secteur public. Les acteurs de cette nouvelle économie sociale auront un objectif clair, d'utilité économique et sociale, et un statut crédible vis à vis de l'extérieur : le volontariat. »*.

La perspective d'une reconnaissance du travail bénévole et d'un encouragement au développement d'une citoyenneté plus complète et incluant le travail associatif ne peut qu'être appelée de nos vœux. Il faut toutefois se souvenir, dans le cadre d'une réflexion sur les services à la personne, que la dimension monétaire ne peut être négligée dans la mesure où il s'agit de procurer des revenus à la personne travaillant. Justement, un des enjeux est d'extraire les relations de *care* d'une sphère strictement familiale afin de fournir des éléments de subsistance à la personne travaillant.

Dans la même logique d'une vision du dépassement du capitalisme néolibéral, Jean François Draperi propose une vision humaniste de cette économie sociale et solidaire : *« l'entreprise d'économie sociale renoue le lien entre les actifs et le capital. Elle réunit en association des personnes volontaires, chacune disposant d'une voix et d'une seule dans la prise de décision indépendamment des différences d'investissement financier. Le*

bénéfice réalisé n'est pas considéré comme un profit, mais comme un excédent de gestion sur lequel l'entreprise constitue des réserves impartageables. » (Draperi, 2011).

Aujourd'hui reconnue comme un modèle entrepreneurial spécifique, dotée d'un ministère, l'économie sociale et solidaire crée plus d'emplois que l'économie classique depuis 2000 : tandis que l'emploi privé dans l'économie classique (hors ESS) progressait de 4,5 %, les entreprises de l'ESS créaient 24 % d'emplois supplémentaires[16]. C'est donc un acteur économique indéniable qui *« représente 10 % du PIB et près de 12 % des emplois privés en France. Ce secteur compte environ 200.000 entreprises et structures et 2,36 millions de salariés. »*

Ainsi, Économie Sociale et Solidaire, développement durable, économie collaborative... se retrouvent aujourd'hui portées par des mouvements de synergies – parfois partielles – et sont soumises au choc que représentent l'Internet et la société numérique. Va-t-on vers davantage de précarité numérisée (phénomène négatif de l'*« Uberisation »*) ? Et dans ce cas, l'ESS a-t-elle pour objectif de pallier les déficiences de l'économie libérale et de l'État ? Ou peut-on espérer une convergence des modèles, où la mise en relation numérisée d'offreurs et de demandeurs, dans tous les domaines, permettrait à chacun de se construire un revenu d'activité permettant de vivre dignement ?

2.3.4 La Troisième Révolution industrielle et l'économie du partage

L'expression « Troisième Révolution industrielle » (TRI), popularisée par Jeremy Rifkin (Rifkin, 2015), désigne une nouvelle révolution industrielle et économique qui se distinguerait des secteurs d'activité classiques de la production. Elle aurait démarré au milieu du XX^{e} siècle avec le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication. La conjonction de l'Internet et des énergies renouvelables au XXI^{e} siècle donne lieu selon Rifkin à une Troisième Révolution Industrielle. Cette vision est particulièrement importante pour saisir le phénomène d'informatisation des services à la personne dans la mesure où la TRI est porteuse d'espoir. Dans cette approche, le numérique peut être le vecteur d'une économie soutenable et d'un « capitalisme distribué » (selon l'expression de Jeremy Rifkin). Dans ce cadre, des millions d'entreprises

(16) http://www.economie.gouv.fr/loi-sur-leconomie-sociale-et-solidaire-est-promulguee

existantes et nouvelles ainsi que des propriétaires de logements et véhicules deviendront des acteurs collaboratifs de l'énergie.

Ainsi la Troisième Révolution Industrielle induit le développement d'un partage de ressources entre les individus, devenus à la fois producteurs et consommateurs d'énergie, de biens, mais aussi de services. L'informatisation des services à la personne et à domicile s'inscrit assez naturellement dans cette perspective dans la mesure où un voisin (physique) peut devenir un contact (numérique), puis un client ou un fournisseur d'un ou plusieurs biens ou services. Enfin, cette mise en relation économique via le numérique peut déboucher sur la création d'un lien social en tant que tel. C'est en ce sens que le site de petites annonces *Le Bon Coin* a mis en avant dans des campagnes de publicité le lien social occasionné par la rencontre, initialement motivée par un troc ou un échange marchand.

Anne-Sophie Novel (2013a) analyse l'économie du partage dans son ouvrage *La vie share : Mode d'emploi*. Selon elle, ce terme de *share* ou de partage regroupe de nombreuses réalités. Le point commun de ces activités est leur portage par le numérique et l'existence de communautés de consommateurs-acteurs autour des actes de partage. La révolution de ces activités a été rendue possible par le déploiement de nombre d'outils numériques permettant une mise en relation pertinente entre offre et demande. Ces algorithmes possèdent leur logique propre (Cardon, 2015), et s'ils sont efficaces ils constituent néanmoins une « technologie invisible » (Berry, 1983) dont la plupart des citoyens n'ont pas conscience.

En utilisant des outils numériques de dernière génération, il est possible de reproduire à grande échelle un système traditionnellement courant, celui du troc. Le réemploi d'objets (dons, locations), la mutualisation et le partage des objets (livres étudiants) sont donc des exemples de cette nouvelle économie appelée économie de la fonctionnalité ou encore économie du partage/collaborative. Les enjeux sont multiples et forment un système. Par exemple, le développement de modes de transports alternatifs comme le *Vélib* ou *Blablacar* a profondément changé notre manière de "consommer" les transports. Ces bouleversements soulèvent des enjeux politiques : les villes et les territoires sont impactés par ces économies (Fablab, des ateliers collaboratifs où l'on peut réparer son vélo...). En réduisant l'échelle de la consommation (du global au local), et en se réappropriant une part de la production, les nouveaux modes de consommation permis par le numérique influencent non seulement l'économie mais également la société. La dimension citoyenne et la notion d'*empowerment* ou de pouvoir d'agir sont

en plein essor ; car Internet ne permet pas seulement de consommer dans une société mondialisée (acheter moins cher en Chine ou regarder une série américaine en avant-première) ; Internet permet également de rentrer en relation avec son voisin de palier. Et une telle capacité de rencontre des habitants, à la fois offreurs, demandeurs, co-producteurs de services, est fondamentale pour le développement des services à domicile.

2.3.5 Quelles seraient les limites du concept d'économie sociale et solidaire ?

Le débat ne semble pas clos entre les auteurs qui espèrent une rencontre harmonieuse entre économie numérique et économie sociale, ceux qui mettent en garde contre la précarité induite par l'économie numérique, et ceux qui de ce fait présentent l'économie sociale et l'économie collaborative comme un rempart à la précarisation induite par l'économie capitaliste classique, dont l'économie numérique ferait partie.

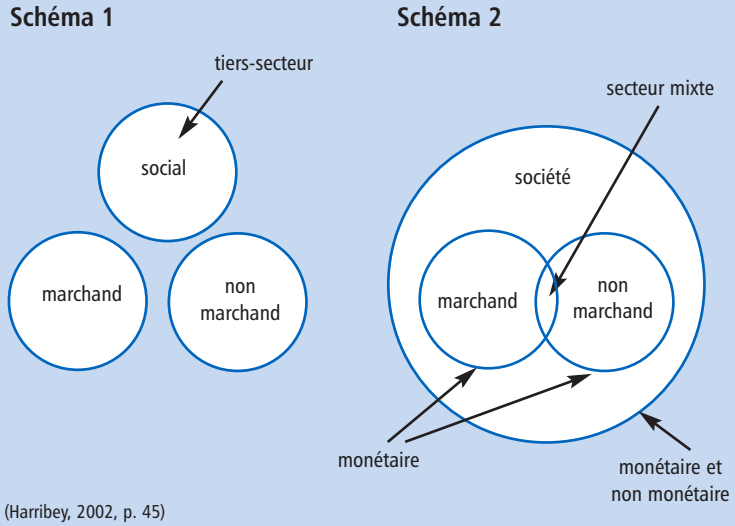
Pour un auteur comme Jean-Marie Harribey, économiste à l'Université de Bordeaux, il est nécessaire de se demander si l'ESS doit être vue comme un moyen de lutte contre le libéralisme ou si cette seule idée est une illusion dont profite le même libéralisme. La reconnaissance de l'ESS remonte à la création en 2000 d'un secrétariat d'État à l'Économie solidaire, et un peu plus tôt, à la rédaction d'un rapport sur « L'opportunité d'un nouveau type de société à vocation sociale » par Alain Lipietz, à la demande de Martine Aubry. Toutefois, on peut faire remonter l'idée d'une économie sociale aux débuts du capitalisme, qui prolétarise une grande partie de la population travailleuse qui quitte les campagnes pour chercher de l'embauche salariée. Les débuts du mouvement ouvrier voient se développer de nombreuses associations qui mènent des activités économiques sans but lucratif et proposent des services très utiles, créent des emplois tout en participant au renforcement du tissu social par l'insertion de personnes fragilisées ou exclues. Pour Harribey, à l'heure actuelle également, le secteur associatif et celui de l'ESS se glissent le plus souvent *« dans les interstices laissés ouverts par le secteur capitaliste, qui ne juge pas rentables certaines activités, et par les défaillances d'un secteur public qui ne réussit pas à prendre en charge toute la misère sociale »* (*op. cit.*, p. 43).

2.3.5.1 La disparition du travail ?

Les théories bâties autour de l'ESS reposent sur plusieurs justifications,

dont l'effacement du travail salarié, ce à quoi un auteur critique comme Harribey oppose le fait que le mouvement actuel ne revient pas à un dépassement de l'antagonisme travail / capital mais à un affaiblissement des droits conquis par les salariés. Il s'agirait au final d'un renforcement du rapport social aliénant. Il serait dangereux de parler de tiers-secteur, ou d'économie quaternaire, pour désigner les activités utiles socialement et qui doivent être impulsées par la collectivité. Il serait préférable pour l'auteur, de parler de secteur mixte, incluant du marchand et du non-marchand, le tout au sein d'un ensemble plus large qu'est la société (schéma 2, voir encadré ci-après).

Tiers-secteur et secteur mixte (Harribey, 2002, p. 45)



Source : (Harribey, 2002, p. 45)

L'ESS dispose d'une définition incertaine, elle est définie *« tantôt comme la partie de l'économie non monétaire (production domestique et bénévolat), tantôt comme l'économie monétaire sans but lucratif (État, collectivités locales et associations), tantôt comme l'économie monétaire sans but lucratif non publique (associations seules) »* (id.).

2.3.5.2 Économie solidaire, marché et capitalisme

Pour les auteurs invitant à une prise de recul vis-à-vis de l'ESS, la notion

de tiers-secteur est trompeuse dans la mesure où *« elle est utilisée pour ne pas s'affronter au dogme libéral du recul, soi-disant nécessaire, des prélèvements obligatoires »* (Harribey, 2002, p. 46).

Ainsi, « réconcilier l'économique et le social » (selon les termes d'un rapport éponyme de l'OCDE) est pour Harribey *« le vieux rêve social-libéral qui sert de paravent au renoncement à envisager le capitalisme comme autre chose que l'horizon indépassable de l'humanité. »* (id.). À ce titre, pourquoi ne pas considérer l'ensemble des services non marchands comme faisant partie de l'ESS ? L'école publique, par exemple, ne contient-elle pas en elle la logique de solidarité ? Il ne faut pas s'y méprendre, les textes écrits pour souligner les limites du concept d'ESS militent pour davantage de social, mais étendu à l'ensemble des sphères marchandes et non-marchandes. C'est ainsi qu'ils en appellent à *« la démocratie dans toutes les entreprises, des statuts garantis pour tous, des salaires et des conditions de travail décents, des droits nouveaux en matière de formation et de contrôle de la gestion sont des objectifs capables de faire progresser vers une véritable solidarité qui ne s'arrêterait pas aux frontières d'un secteur marginal »* (Harribey, *op. cit.*, p. 49).

Finalement, l'essor de l'ESS met en lumière – pour les auteurs critiques - l'incapacité du capitalisme à fournir spontanément un emploi à tous ceux qui le souhaitent et l'incapacité des politiques à compenser cette faiblesse. Cette critique, parfois un peu dure, de l'économie sociale et solidaire en tant que concept, peut s'étendre à la nouvelle économie numérique et collaborative. Si les citoyens sont amenés à échanger des biens via les petites annonces en ligne, cela peut être vu comme un pas en avant pour l'écologie et la diminution de l'empreinte écologique de nos actes de consommation, mais également comme une manifestation d'un intérêt social.

2.3.6 Les limites de la nouvelle économie numérique et collaborative

Profitant d'un contexte caractérisé par la digitalisation de la société, le succès des réseaux sociaux et une crise économique majeure courant depuis 2008, l'économie collaborative n'a cessé de croître au point de peser en 2013 environ 3,5 milliards de dollars selon le magazine *Forbes*. Il est ainsi possible de l'analyser sous l'angle d'une réponse à la crise de l'économie « normale », ou au contraire comme l'annonce de ce que sera l'économie majoritaire demain.

C'est en ce sens que les limites de cette nouvelle économie résident dans les dérives qu'elle est susceptible d'occasionner. Air B'n'B et Uber POP peuvent être analysés comme des exemples de cette dérive libérale de l'économie collaborative. En effet, le premier est accusé de concurrencer frontalement l'industrie hôtelière en contournant la fiscalité, en privant les communes de sources de revenus et en vidant certains quartiers de leurs habitants « traditionnels ». Le second est accusé de concurrencer de façon déloyale les chauffeurs de taxis traditionnels, ayant acquitté la licence permettant l'exercice officiel de la profession (en France, la « plaque »), en utilisant des chauffeurs non-professionnels, non référencés.

2.3.6.1 Économie collaborative et « capitalisme de plate-forme »

Pour Fabrice Epelboin, enseignant à Sciences-Po et spécialiste de l'économie numérique, une nouvelle forme d'économie se met en place. Il ne faut toutefois pas se laisser séduire trop rapidement par le caractère « collaboratif ». Pour lui, les entreprises comme Uber et Air B'n'B relèvent du *« capitalisme de plateforme, plutôt que d'une économie collaborative, qui est quand même un enfumage assez évident. »*. Dans le cas d'Uber, le capitalisme de plateforme permet de faire du transport de particuliers, depuis le très haut de gamme jusqu'au transport bas de gamme, avec UberPop. La réponse qui a été apportée à Uber par l'économie traditionnelle est, pour Epelboin, de type « corporatiste ». Et ce type de réponse ne fonctionne pas. Malgré tout, *« le mal est fait, et aujourd'hui tout le monde est conscient qu'un Uber et un taxi, c'est à peu près le même prix. Sauf que le service rendu par Uber est absolument incomparable avec celui d'un taxi, et bien entendu en faveur d'Uber. »* (Hérard et Epelboin, 2014).

Il est donc nécessaire de procéder à une critique, une déconstruction, du modèle économique porté par les entreprises de l'Uber-économie. Deux arguments majeurs s'opposent :

1) Du côté positif, les plateformes de type Uber permettent à des jeunes autrefois éloignés de l'emploi d'accéder à une activité, peut-être « précaire » mais néanmoins préférable à l'inactivité. En outre, Uber, Uber Pop et Hitch ont satisfait de nouveaux besoins et conquis une nouvelle clientèle (le jeune péri-urbain se déplaçant le samedi soir ne faisait pas appel aux taxis conventionnels avant l'arrivée de ces offres) ;

2) Du côté négatif, ces plateformes prennent l'apparence d'entreprises collaboratives entre particuliers mais elles précarisent les travailleurs, l'essentiel de la valeur ajoutée restant extrait par de grandes firmes

capitalistes classiques. En outre, elles fragilisent les professions établies comme les taxis mais aussi demain les notaires, les avocats, les médecins...

Dans le domaine des services à la personne, les deux facettes peuvent également être développées. L'informatisation devrait permettre une mise en relation plus large des offreurs et des demandeurs. Néanmoins, à la différence du phénomène d'Uberisation, les employés du secteur des SAP/SAD ne bénéficiaient pas, avant le numérique, d'une protection de l'emploi et de garanties sociales comparables à celles des emplois conventionnels. Il s'agit au contraire d'un secteur dans lequel les conditions d'emplois sont majoritairement difficiles et où les rémunérations basses (emploi au SMIC horaire, sans compter le temps de transport et les horaires hachées, travail informel, etc.). Une partie importante de la valeur ajoutée est déjà prélevée par les organisations (privées, publiques, associatives...), et l'enjeu est dès le départ celui de la redistribution de cette valeur ajoutée aux personnes qui travaillent.

2.4 Numérique, Services à la Personne et nouvelles formes d'organisation du travail

Dans le cadre du développement technologique, depuis le début de la Révolution Industrielle mais avec des rythmes encore plus soutenus depuis la fin du XX^{e} siècle, les organisations du travail ont été bouleversées ainsi que le contenu des emplois associés. Certaines activités voient croître une autonomisation d'une partie de leur tâche, notamment grâce aux (Nouvelles) technologies de l'information et de la communication. Nombre d'experts s'accordent à établir un lien entre technologie et organisation(s) du travail, comme François Silva et Anis Ben Ali par exemple, qui proposent dans la revue *Management & Avenir* (Silva et Ben Ali, 2010) de spécifier cette transformation par trois concepts : l'ubiquité, le collaboratif et la virtualité. Pour eux, l'ensemble des Nouvelles Technologies de l'Information et de la communication (NTIC) vont transformer les modes d'organisation du travail et les métiers eux-mêmes : *« Nous sommes en train de voir apparaitre dans les entreprises de nouvelles pratiques basées sur un certain nombre d'outils : Web.2.0, outils sociaux, outils collaboratifs... Ils permettent de développer de nouveaux usages relationnels et hiérarchiques. C'est ainsi qu'une nouvelle forme d'organisation du travail (NFOT) émerge se caractérisant par trois concepts : l'ubiquité, le collaboratif et la virtualité. »*

Le concept d'économie quaternaire propose d'élargir le champ d'application permis par les gains de productivité liés aux NTIC. Initialement pensées pour l'entreprise privée, ces technologies peuvent apporter des modifications importantes dans d'autres secteurs, comme celui des services de proximité par exemple. En outre, la dichotomie entre les secteurs secondaire et tertiaire s'estompe pour laisser place à un continuum de solutions. Cette économie est sensée dépasser l'ancienne en créant des nouveaux gisements de croissance qui bouleversent la couche précédente.

Intrication technologies et service : l'exemple du maintien à domicile

Dans le domaine de la santé par exemple, les institutions de soins comme les hôpitaux et les cliniques ne sont pas vouées à disparaître mais le patient devrait pouvoir rester plus longtemps à domicile du fait des nouvelles technologies (télésurveillance, ouverture des portes à distance...). Ces solutions doivent, en théorie, alléger la dépense publique hospitalière et apporter dans le même temps un confort de vie au patient.

Cela peut être vrai dans la perspective d'un patient souhaitant être à son domicile, et pouvant y compter sur le soutien de proches aidants. Le risque serait en revanche que les personnes ne pouvant pas être installées à domicile en sécurité soient contraintes de ne pas pouvoir rester à l'hôpital. Dans les deux cas, le rôle joué par les aides à domiciles et par le service à la personne est fondamental. Ce cas de figure nous permet toutefois d'imaginer le rôle joué par les plateformes de mise en relation, car une personne malade et diminuée ne sera probablement pas en mesure de contacter un prestataire. Les acteurs du secteur médico-social joueront alors un rôle important dans l'orientation du demandeur. Selon Michèle Debonneuil (Debonneuil, 2007), le maintien à domicile des personnes âgées sera donc facilité par l'existence de nouvelles technologies (tablettes connectées aux proches aidants, à l'hôpital... permettant un meilleur suivi).

L'avenir de l'économie des services passe donc par une intrication des produits, dont la technologie est une composante importante, et des services liés. Les solutions prennent le dessus sur les biens. C'est en ce sens que l'accroissement du rôle des TIC dans les services à la personne permettrait de réduire les coûts de 20 ou 30 % avec des services de meilleure qualité. En juillet 2011, le Premier ministre français, François Fillon, chargeait Michèle Debonneuil d'une mission de coordination du suivi et de l'évaluation d'expérimentations concernant l'utilisation des TIC dans le cadre de cette nouvelle économie du quaternaire. Pour l'auteure, les TIC vont permettre de concevoir des « plates formes » de mise en relation des offres et des demandes de services aux particuliers. Il faut pour cela mettre à disposition des clients, via un site Internet, une offre diversifiée permettant de commander quelques heures de services. Le site Internet doit permettre alors *« une description simple et attractive des services offerts, de leur tarification, de leur facturation et de leur certification »* (Cahuc et al., 2004, p. 13). L'enjeu associé est d'organiser le réseau de prestataires qui va pouvoir répondre à la demande du client.

Cette organisation est une activité nouvelle qui va se partager entre des entreprises anciennes ayant des avantages comparatifs pour entrer sur ce nouveau métier (grands distributeurs) et des acteurs nouveaux qui se sont créés il y a quelques années pour faire ce métier et qui ont désormais atteint une taille suffisante pour jouer le rôle de concepteurs et d'animateurs de plates-formes.

2.4.1 Les écueils à éviter pour une transformation réussie des SAP

Il y a aujourd'hui une véritable carence de réflexion sur les conditions d'introduction des TIC dans le développement et la reconfiguration de ce secteur d'activités et de métiers porteurs d'enjeux majeurs. Mais il s'agit d'éviter à présent deux dérives :

1) la dérive libérale du tout industriel, qui pousse au mieux au gré à gré et à l'auto-entreprenariat sans filet de sécurité en direction des familles aisées, au pire au retour de l'autoproduction pour les familles pauvres non solvables et au travail au noir ;

2) mais aussi la dérive « solidaire » du retour en arrière, qui prétend que le soin à autrui ne peut être rentable et à ce titre doit relever d'un service public, entraînant toutefois des coûts.

Le chemin pour construire un modèle alternatif économique lié aux services à la personne reste donc étroit. Dans ce parcours d'obstacles, la problématique doit donc partir d'un constat partagé et d'une conviction :

• **un constat partagé :** celui de l'échec d'une pensée unique industrialiste issue d'une approche étroite des notions « d'usage des technologies » et « d'ouverture au marché ». On s'accorde à penser maintenant que les SAP ne sont pas des activités standards et que le service à la personne n'est pas une « marchandise » comme les autres ;

• **une conviction :** même si les nouvelles technologies ont plutôt servi de tremplin à une industrialisation vicieuse qu'à une modernisation vertueuse, elles restent un atout et non un obstacle au développement des services à la personne. Grâce à l'introduction du numérique au cœur même du processus de production de la relation de service, les SAP peuvent non seulement se moderniser sans s'industrialiser, mais ils peuvent aussi gagner en productivité tout en ne cédant ni à la standardisation des prestations ni à la dépersonnalisation de la relation humaine.

Comme Michèle Debonneuil le rappelle *« avec l'introduction des technologies génériques dans l'organisation productive, on ne continue pas à produire autrement la même chose, on produit autre chose : d'autres modes de mobilité, de santé, de vie domestique, de travail, d'entraide au sein de nouveaux écosystèmes et autour de la satisfaction de grands besoins »* (Debonneuil, 2007).

Ainsi, l'idée globale de ce rapport est de souligner la lente informatisation des SAP en France, et de rappeler le succès d'entreprises « physiques » comme O2 tout en constatant l'échec d'entreprises américaines de type

Uber (la chute de Homejoy est décrite comme le premier grand échec de l'Uber-économie[17]).

Homejoy ou l'échec du Uber des services à la personne

Homejoy, fondée en 2010 et clôturée en 2015, était une entreprise américaine proposant une plate-forme connectant les consommateurs et des personnels de ménage. Elle était implantée aux Etats-Unis, au Canada et au Royaume-Uni. Homejoy employait une centaine de salariés et travaillait avec des milliers de nettoyeurs indépendants. Le prix de la prestation était fixé de façon uniforme à 25$ de l'heure.

Les raisons de l'échec de Homejoy sont nombreuses, la direction de l'entreprise ayant mis l'accent sur les poursuites judiciaires à son encontre (et la menace d'obligation d'embaucher tous les prestataires indépendants). Toutefois, des anciens employés font état de controverses internes sur le fait que l'entreprise connaissait de nombreuses difficultés de fond. Citons notamment une difficulté à fidéliser les clients, des pertes importantes, une expansion internationale coûteuse, des bugs informatiques et surtout, une perte de leurs meilleurs employés, qui se faisaient directement embauchés par les clients (Farr, 2015).

Les causes de l'échec de Homejoy sont de deux ordres principaux. Le premier est le progressif rejet par les sociétés civiles et l'économie traditionnelle des modèles uberisés (Homejoy a connu quatre actions en justice aux États-Unis). Le second est la délicate question de la confiance du consommateur, face à des activités relevant du domestique et de l'intime, et de la capacité pour un donneur d'ordre à contrôler la qualité de la prestation réalisée par ses intervenants, sans disposer d'ascendant hiérarchique, face à des personnels précarisés. En somme le client final peut se faire employeur, et le « salarié » uberisé devenir entrepreneur de lui-même, en court-circuitant la plate-forme. Ceci est d'autant plus possible que la relation auprès d'une personne, dans un foyer, s'ancre dans le temps long, a contrario d'une course de taxi par exemple.

2.4.2 Dépasser les écueils : le succès de O2

Si un acteur majeur de la Net-économie américaine a pu échouer dans le domaine des services à la personne, il nous semble intéressant d'étudier le cas d'une société de l'économie traditionnelle travaillant dans le domaine des services à la personne et française de surcroît. Ainsi, le cas du groupe O2 nous enseigne qu'une entreprise « classique » peut atteindre un équilibre économique dans le domaine des services à la personne. Créé en 1996 à Lille, le groupe a réalisé en 2013 un chiffre d'affaires de 103 millions

(17) http://siliconvalley.blog.lemonde.fr/2015/07/30/homejoy-premier-echec-majeur-de-luber-economie/

d'euros et possède 235 agences couvrant 4.500 communes françaises. Il emploie 12.000 salariés, dont plus de 4.950 intervenants à domicile (Groupe O2, 2016). En 2011, le groupe O2 est classé seconde entreprise la plus prometteuse de France (*L'Express*, 2011).

Se basant sur les chiffres de 2011 et s'appuyant sur une étude du cabinet CSC, un rapport de l'ESSEC (Pavie, 2012) rentre dans le détail de l'équilibre économique de la société O2. L'analyse de Xavier Pavie tend à montrer que le modèle n'est pas équilibré au sens comptable classique, mais qu'il l'est si l'on prend en compte les impacts sociétaux des emplois créés : *« [O2] emploie quelque 7.400 salariés, intervient auprès de plus de 27.000 familles au quotidien et dispose de 140 agences en propre en France. Elle a réalisé 80 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2011. Sachant que des crédits et réductions d'impôts s'appliquent à hauteur de 50 % à une majorité de ses clients, cela représente au maximum 40 millions d'euros de dépenses pour l'État. Pour sa part, O2 verse à l'État 30 millions d'euros d'impôts, taxes diverses et cotisations sociales. À ce stade, le système n'est donc pas équilibré. C'est oublier qu'O2 a créé 7.400 emplois, soit 3.000 équivalents temps plein. Qui plus est, 95 % des salariés d'O2 étaient auparavant au chômage, dont une grande partie en situation précaire. Rappelons qu'une personne au RSA coûte en moyenne 10.000 euros par an à la collectivité, et un chômeur 20.000 euros. Si l'on valorise les 3.000 emplois créés par O2, on aboutit à la somme de 30 millions d'euros d'économies supplémentaires pour l'État, correspondant aux charges qu'il n'a plus à verser aux bénéficiaires du RSA et de l'allocation-chômage. Dès lors, le bilan est nettement plus équilibré. Sans compter les 43 millions d'euros de rémunération nette qu'aura versés O2 en 2011 à ses salariés, qui génèrent de la consommation et un impôt sur le revenu. S'y ajoutent également 10 millions d'euros de dépenses diverses de l'entreprise (publicité, location de voitures…) »*. (Pavie, 2012, p. 23)

L'analyste conclut ainsi que le système dans son ensemble est *« très équilibré et intéressant du point de vue des finances publiques »* dans leur globalité (id., p. 24).

Le cas d'Homejoy aux États-Unis, mis en parallèle avec celui d'O2 en France, montre la difficulté à atteindre l'équilibre économique dans le secteur des services à la personne. Il est nécessaire de prendre en compte le contexte politique et social du pays d'implantation. Là où des aides publiques peuvent rendre possible la profitabilité d'une entreprise conventionnelle (salariant ses intervenants), l'absence d'incitations

publiques et/ou les poursuites judiciaires contre le modèle de plateformes embauchant des travailleurs freelances peuvent rendre l'entreprise périlleuse.

Ainsi, le modèle « à la Uber », dans l'expérience d'Homejoy et des autres plateformes similaires, semble avoir misé sur une flexibilité de la main-d'œuvre mais sans réussir à créer une relation commerciale de confiance dans la durée ni à garantir la qualité des prestations. Un modèle visant donc à tirer les prix vers le bas, via les plateformes numériques, peut donc s'avérer inefficace sur ce marché. Les structures de l'économie privée numérique essayent donc de proposer des prestations un peu coûteuses afin de concurrencer le travail dissimulé, en dehors de politique d'incitation fiscale. Les structures publiques sont quantitativement limitées, et les associations de l'économie sociale et solidaire ne sont pas toujours exemplaires, notamment lorsqu'il s'agit des conditions de travail (sur la base de témoignages recueillis[18]).

C'est en ce sens que la recommandation que nous formulons consiste à développer des expérimentations locales visant à tirer parti du « meilleur des trois mondes (numérique, social, entrepreneurial) ». L'utilisation de plateformes informatiques de mise en relation mais dans le cadre de coopératives sociales et solidaires, encadrées et aidées par les pouvoirs publics de niveau local (communes, communautés de communes).

Le statut de ces coopératives est important également car il doit prévoir une participation des salariés (statut de SCOP par exemple). Il serait ainsi possible de créer de l'emploi salarié, impliquant les membres dans un travail de qualité auprès de personnes démunies mais également de salariés plus classiques, leur offrant par exemple du temps supplémentaire pour développer leur vie familiale, associative et citoyenne.

2.5 Apprendre de l'économie numérique des services

Dans le cadre d'une réflexion sur l'avenir de l'informatisation des services à la personne et à domicile, il est intéressant de regarder l'état actuel de l'informatisation dans d'autres services. Le monde de l'enseignement, de l'hôtellerie, des transports… est en phase d'être révolutionné par l'arrivée de

(18) http://www.humanite.fr/conditions-de-travail-leconomie-sociale-nest-pas-un-paradis ou http://recma.org/article/dossier-leconomie-sociale-et-solidaire-et-le-travail

nouveaux acteurs. Souvent plébiscités par les consommateurs, mais décriés par les acteurs traditionnels, ces nouveaux entrants laissent parfois les pouvoirs publics hésitant, entre croissance, potentialité d'emplois et remise en cause des positions acquises.

2.5.1 Le cas des cours à domicile : l'exemple d'Acadomia

2.5.1.1 Historique, réactions des acteurs traditionnels

Fondée en 1989 sous le nom de Cours Études Secours, Acadomia est une entreprise de soutien scolaire à domicile. Avant l'arrivée d'Acadomia, il existait quelques structures qui offraient des cours collectifs mais la majeure partie des cours particuliers étaient dispensés de particulier à particulier et était non déclarée. Cette société anonyme est le premier groupe français du cours particulier à domicile. Acadomia propose du soutien scolaire hebdomadaire, des stages de vacances ou de préparation aux examens et concours, ainsi que des initiations et perfectionnements en informatique, ou encore un enseignement musical à domicile. Pour un journaliste des *Échos*, *« les deux tiers du volume d'activité du secteur déclaré (environ 80 % des cours particuliers sont donnés « au noir »), et Acadomia en capte à elle seule 40 %, selon le cabinet Xerfi »* (Daniel, 2012). L'auteur souligne ainsi que les grands acteurs du marché sont fort peu nombreux (Acadomia, Complétude, Cours Legendre, Domicours, Anacours, Keepschool) et qu'ils se partagent les deux tiers du marché. Toutefois, Acadomia détient une position de leader très nette. Pour Philippe Coléon, son Directeur Général : *« Nous sommes cinq à six fois plus gros que le n°2, et cet écart ne se réduit pas ».* (*id.*). L'entreprise, côtée en Bourse, dispose en 2012 de 80.000 élèves, 23.000 enseignants et un chiffre d'affaires de 120 millions d'euros. Toujours pour son Directeur Général, la force d'Acadomia réside dans *« la personnalisation, comme complément à la massification d'un enseignement qui ne peut pas répondre individuellement aux besoins de 12 millions d'élèves »* (*id.*). Ainsi, le secteur privé se présente comme venant combler les lacunes d'un secteur public déjà affairé à la délivrance d'un enseignement large à l'ensemble des élèves français.

Bien sûr, ce développement des entreprises privées de soutien scolaire ne va pas sans déclencher mécontentements et critiques des « acteurs traditionnels », soit ici bien sûr l'Éducation Nationale elle-même. Les syndicats d'enseignants sont très méfiants vis-à-vis de ce phénomène, et critiquent les incitations fiscales offertes par l'État. Comme le relaye très

clairement l'instituteur Lucien Marbœuf sur son blog *L'instit Humeurs*, deux conceptions de l'enseignement opposent les enseignants et les sociétés de soutien scolaire. Cette opposition se trame autour de la question de l'égalité des chances et de la reproduction des inégalités sociales. Il rappelle que le marché de « l'angoisse scolaire » pèse en France 2,2 milliards d'euros par an, record d'Europe loin devant l'Allemagne par exemple (1,5 milliard). Il cite ainsi le rapport de Mark Bray, titulaire de la chaire d'éducation comparée à Hong Kong et ancien directeur à l'UNESCO. Pour ce dernier, le verdict sur les entreprises comme Acadomia est sans appel : *« le soutien scolaire privé ne consiste pas tant à offrir un soutien à des élèves ayant réellement besoin d'une aide qu'ils ne peuvent pas trouver à l'école, que de maintenir les avantages concurrentiels des élèves privilégiés qui réussissent déjà »* (Bray, 2011).

Le soutien scolaire est donc, comme les services à domicile dits « de confort », placé face à une contestation de sa légitimité, ou du moins de la légitimité des incitations fiscales proposées par l'État. Pour Lucien Marboeuf, c'est un véritable « lobbying » qui a été déployé lorsque, en 2009, planait la menace d'une suppression des aides fiscales au soutien scolaire. L'auteur rappelle en outre le scandale des fichiers de données d'Acadomia, dont le traitement a donné lieu à un avertissement de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) ainsi qu'à une mise en débat public de l'affaire, ce qui est très rare de l'aveu même du président de la CNIL, Alex Türk (Chauvel, 2010).

Ici aussi, un argument majeur est celui de la création d'emplois, argument critiqué par les opposants qui soulignent notamment que les sociétés comme Acadomia ne recrutent que parmi des professeurs et enseignants « déjà sur le marché de l'emploi » (Abherve, 2010). Un rapport récent du Xerfi (2016) pose la question du risque de l'« uberisation » du secteur de l'aide aux devoirs, soulignant le fait que les acteurs dominants, dont Acadomia, sont désormais concurrencés par de nouvelles plateformes aux modèles économiques différents.

2.5.1.2 Modèle économique, commissions prélevées

Rappelons que le principe de fonctionnement des enseignes, dans le soutien scolaire, est de se placer en tant que mandataire entre les clients et l'enseignant. Ainsi, ce sont les parents – et non pas Acadomia – qui sont l'employeur de l'enseignant. Autre point clé du modèle : tous les coûts – le salaire et les charges de l'enseignant, mais également la part facturée par

l'enseigne – bénéficient d'une aide de l'État sous forme d'un crédit d'impôts correspondant à 50 % des montants concernés.

Dans un article issu de la revue *Regards croisés sur l'économie*, Renauld Coulomb cite la lettre d'information de l'INRP (Institut national de recherche pédagogique) de décembre 2006 qui dresse un rapide aperçu de ce marché. Le nombre d'élèves qui recourent à un soutien payant se situe entre 850.000 et 2 millions selon les sources. Le plus souvent, le soutien scolaire est assuré de façon informelle (non déclarée) par des professeurs particuliers indépendants (enseignants en activité ou retraités, étudiants). La part souterraine du marché du soutien payant est estimée entre 55 % et 65 %. Mais les déductions d'impôts auxquelles ouvrent droit les cours déclarés la font baisser. Les enseignes augmentent ainsi chaque année leur part de marché (entre 30 % et 40 % du marché).

Dans ce secteur, les perspectives de croissance sont bonnes, au regard d'un investissement minime. La lettre d'information de l'INRP donne des chiffres intéressants à partir du cas d'Acadomia : *« Pour inscrire leur enfant, les parents acquittent d'abord un droit d'inscription d'environ 75 € qui n'est pas déductible d'impôts. Une heure de cours coûte environ 32 € ; 14 € net (parfois moins) vont au professeur, 5 € sont versés au titre des charges sociales et 13 € reviennent à Acadomia. Les 32 € payés donnent droit aux parents à une réduction d'impôt de 16 €, si bien qu'au final, le cours leur revient à 16 €. Le professeur, quant à lui, doit déclarer un revenu de 14 + 13 = 27 € mais peut toutefois déduire les 13 € qui ont rémunéré Acadomia au titre de ses frais réels »*. Les mesures d'incitation fiscale sont bien un élément essentiel de l'organisation du marché.

Il existe ainsi une tension réelle entre la politique d'emploi telle qu'elle est menée dans le plan de cohésion sociale (dont les mesures fiscales constituent un volet) et l'égalité d'accès au soutien scolaire. Les pertes de recettes fiscales visant à stimuler un système marchand de soutien scolaire inéquitable réduisent les possibilités pour l'État de financer un système gratuit d'accompagnement scolaire pour tous (cf. l'avis du Haut conseil de l'évaluation de l'école sur « Le travail des élèves pour l'école en dehors de l'école », mai 2005).

Les entreprises dominantes du secteur du soutien scolaire

Entreprise	Inscrits	Nombre d'agences en France	Chiffre d'affaires déclaré (M€)
Acadomia	100 000	97	87
Cours Legendre	30 000	9	16
Complétude	23 000	34	23
Sylvan	–	18	8
Anacours	16 000	50	5
2Amath	10 000	72	12
Keepschool	8 000	80	5
Domicours	6 500	20	5

Source : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/144000649/0000.pdf

Composition du prix d'une heure de cours

En euros	via Enseigne	Direct	Écart
Salaire net	15	25	+ 67 %
Charges (base forfaitaire)	7	7	
Part enseigne	16	n/a	
Total facturé au client	38	32	
Coût après crédit impôt 50 %	19	16	– 16 %

Source : http://www.agoravox.fr

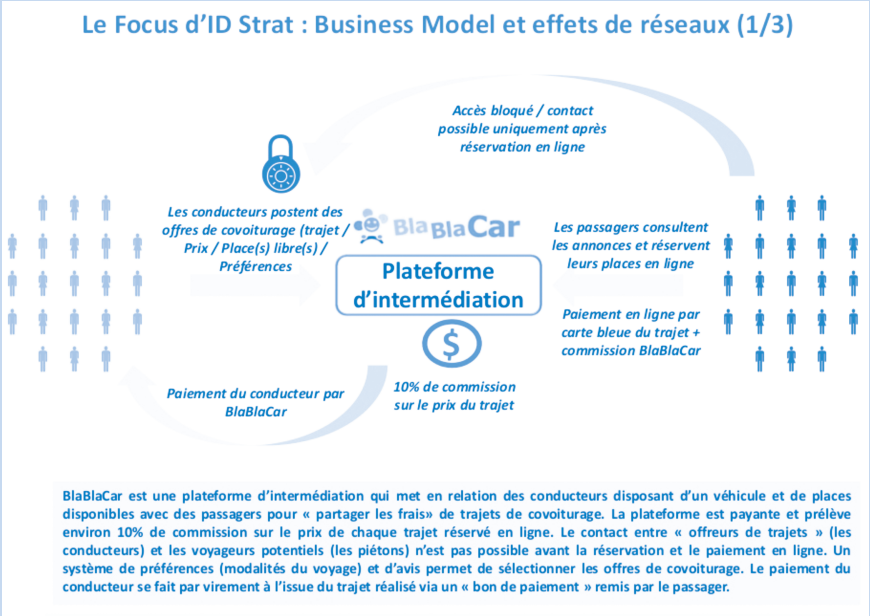
2.5.2 Le cas de Blablacar

2.5.2.1 Historique, réactions des acteurs traditionnels

Covoiturage.fr est une entreprise indépendante de co-voiturage française, fondée en 2006 par Frédéric Mazella et par l'intermédiaire de l'entreprise Comuto. Historiquement, Frédéric Mazzella crée une première version du site en 2004 et rachète en 2006 le nom de domaine Covoiturage.fr à Vincent Caron. Frédéric Mazzella fonde alors la société anonyme Comuto qui deviendra la société éditrice de tous les sites du réseau Covoiturage. Le développement de l'entreprise est fulgurant, grâce à l'amélioration des services (la possibilité de préciser ses préférences, le lancement d'une version 2.0 communautaire qui permet d'ajouter un système d'avis, la mise en service d'une application mobile sur Iphone et Android...). Elle devient le leader du secteur en 2008. L'article paru dans la revue *Challenges* consacré au site communautaire nous présente des chiffres éloquents : *« 12 pays conquis, 73 millions d'euros levés en juillet, 170 salariés. En 2010, alors que l'aventure Covoiturage.fr (le nom de Blablacar à l'époque) tâtonnait encore,*

son patron Frédéric Mazzella s'imaginait passer le cap des 10 millions d'utilisateurs en... 2018 ! "Nous sommes largement en avance", constate le fondateur, qui, au fil des années, a vu de plus en plus grand. "Plus ça va, plus je pense que ce n'est que le début", s'enthousiasme celui qui imagine pouvoir un jour atteindre les 50 millions d'inscrits en Europe. » (Bouleau, 2014).

Business model de Blablacar



Source : http://fr.slideshare.net

Les acteurs traditionnels doivent, en un temps très court, se repositionner, réadapter leur produit ou leur mode de fonctionnement. L'exemple des acteurs de l'assurance montre bien les nouvelles questions que pose cette économie en plein essor. Les assureurs doivent adapter leurs produits à ces modes de consommation et de création qui modifient fondamentalement les risques traditionnels. Concrètement, une police d'assurance ne couvrira plus un bien et son utilisation, mais l'usage qui est fait de ce bien. Les questions d'ordre réglementaire que soulève cette adaptation sont nombreuses : Quelle assurance est censée couvrir le risque d'accident dans le cadre de l'auto partage ? Un assureur peut-il inclure une clause de non

couverture en cas de partage du bien assuré ? Quelles sont les obligations en matière d'assurance de la plateforme de mise en relation ? Autant de questions auxquelles la réglementation actuelle ne parvient pas toujours à apporter une réponse.

Des acteurs en concurrence directe, comme la SNCF, sont déstabilisés par la captation d'utilisateurs de Blablacar. Blablacar transporte l'équivalent de 6 % des passagers de la SNCF. Alors que l'entreprise de covoiturage propose des prix par trajet beaucoup plus avantageux et un service plus personnalisé (l'utilisateur est déposé devant chez lui, il peut choisir le conducteur et se référer aux commentaires pour s'assurer d'un voyage confortable), la SNCF souffre d'une réputation qui se dégrade, avec des retards plus fréquents, des grèves, des annulations de trains qui renforcent la position de cette plateforme.

2.5.2.2 Modèle économique, commissions prélevées

Pour l'instant, le modèle économique choisi (des commissions sur le paiement des trajets), assorti de plusieurs levées de fonds, assure une croissance soutenue à l'entreprise. Blablacar se rémunère grâce aux commissions prélevées sur les réservations qui se font obligatoirement par carte bancaire (le pourcentage variant suivant l'anticipation avec laquelle le passager réserve son trajet). La commission est d'environ 10 % par trajet. Ce n'est qu'après le paiement que le contact est rendu possible entre l'usager et l'offreur du service. Les commentaires et les notes permettent aux utilisateurs d'effectuer leur choix. Présent sur de nombreux réseaux sociaux, Blablacar a su développer des outils de promotion (le *widget* avec un code html à insérer gratuitement dans son site), ainsi que des partenariats variés (Total, MAIF, des festivals de renoms comme les Eurockéennes de Belfort ou le Zsiget festival en Hongrie). La plateforme a su utiliser les effets de réseaux pour augmenter son nombre d'utilisateurs. Le point fort de Blablacar face aux concurrents des transports traditionnels est de proposer, selon le marketing du site, une « expérience client », basée sur le lien social. Les commentaires laissent transparaître la satisfaction liée au prix mais aussi à la rencontre de nouvelles personnes et à l'échange qui peut donner suite à des amitiés et augmenter leur réseau d'amis en France.

2.5.2.3 Limites et critiques

Blablacar est une entreprise qui a pu être perçue sous l'angle de l'économie collaborative, puis sous celui d'une entreprise plus

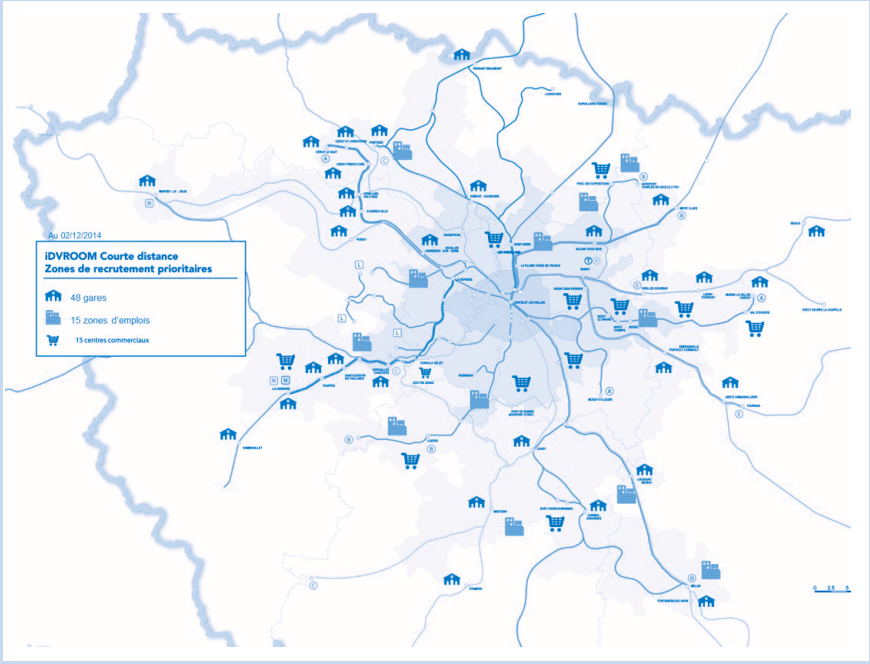
conventionnelle. C'est ainsi que de nombreux utilisateurs de Blablacar se sont éloignés d'un discours lié à la consommation alternative rendue possible par des plate-formes gratuites. Et ce depuis que le site a décidé de prélever une commision à chaque mise en relation de co-voitureurs. Il est donc important de souligner que le positionnement des utilisateurs varie en fonction des modes de facturation.

En outre, les consommateurs sont de plus en plus conscients que l'utilisation de ces nouveaux outils a des impacts sur l'économie traditionnelle et l'emploi. C'est ainsi que *« Des critiques naissent à l'encontre de l'économie collaborative, car en disant qu'on partage et qu'on enlève les intermédiaires, on crée de nouveaux monopoles »*, fait observer Anne-Sophie Novel, docteur en économie spécialiste de l'économie collaborative, auteure de *La Vie Share*.

2.5.2.4 Nouvelles tendances et enjeux

Pour répondre à cette concurrence dans le secteur du covoiturage, la SNCF décide en septembre 2014 de diversifier ses activités : elle rachète Ecolutis, une société qui met en place des systèmes de covoiturage pour des entreprises et collectivités locales et qui possède le site grand public *Easy Covoiturage.com*. La société de transports lance alors la plateforme iDVroom.com. Ne souhaitant pas affronter BlaBlaCar sur son cœur de cible, les trajets longue distance entre métropoles régionales, la SNCF se positionne sur le covoiturage au quotidien. Des trajets courts, qui s'inscrivent dans les migrations pendulaires domicile et travail.

Le service de covoiturage lancé par la SNCF en Ile de France



Un acteur aussi « historique » et bien implanté que la SNCF en France a donc dû faire face à la concurrence d'un acteur aussi inattendu que les services de covoiturage, déployés à grande échelle par Blablacar. Il est intéressant de noter que, potentiellement, le covoiturage était déjà possible « avant » Blablacar. Des demandeurs et des offreurs auraient pu se rencontrer via les réseaux classiques, par des connaissances communes, des petites annonces papier, voire par le site Leboncoin, ou même pratiquer l'auto-stop. C'est la force d'une marque que d'avoir rendue visible cette offre de co-voiturage, et d'avoir su instaurer une relation de confiance dans une relation pouvant être jugée « à risques » (qui souhaiterait être conduit par un chauffard ?). La plateforme numérique de Blablacar permet que s'instaure une relation de confiance en excluant la transaction monétaire entre les utilisateurs. Il n'est plus nécessaire de devoir « gérer l'argent », les échanges de monnaies, etc. La plateforme se charge de médier cet échange monétaire, qui n'est pas toujours aisé pour des particuliers. En outre le système de « e-réputation » est la pierre angulaire du système car elle

permet aux membres d'être rassurés sur le comportement des autres membres avec lesquels ils vont partager un trajet.

2.5.3 Les cas de Uber et de Booking

Depuis plusieurs années, les grandes entreprises de l'Internet souvent connues sous l'acronyme GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon) sont décrites par la presse comme des « Géants du Web ». Le gigantisme de ces entreprises se chiffre avant tout par le nombre d'utilisateurs, du fait de leur déploiement planétaire. Facebook aurait par exemple plus d'un milliard d'utilisateurs dans le monde[19]. Les usages sont également considérables pour Google qui répondrait à 18 milliards de requête par mois, rien qu'aux États-Unis[20], et Facebook stockerait 140 milliards de photos, en 2011[21].

Toutefois, les critiques dirigées à l'égard des géants du web sont nombreuses. Elles comportent de nombreuses thématiques, dont l'abus de position dominante et le comportement monopolistique, la disparition de concurrents locaux, mais aussi la sécurité des États et le chiffrement des données (Tual, 2016). Les entreprises de désintermédiation sont également concernées par les critiques, par exemple la société Uber est condamnée du fait qu'elle encourage ses chauffeurs à s'endetter pour investir dans des voitures offrant une meilleure qualité et un meilleur confort aux clients (Ronfaut, 2014). Si l'incitation peut se comprendre du point de vue commercial, la question se pose de la « toxicité » de ces crédits, proposés par des partenaires financiers dont certains sont surveillés par les autorités fédérales américaines (Corkery et Silver-Greenberg, 2014). Dans le cas de Booking, les hôteliers discutent entre eux de ces nouvelles formes d'accès au consommateur et les forums Internet donnent à voir le contenu de leurs échanges, qui frôle parfois l'exaspération et le découragement[22].

(19) http://www.lemonde.fr/technologies/article/2012/10/04/facebook-franchit-la-barre-du-milliard-d-utilisateurs_1770255_651865.html
(20) http://www.comscore.com/Insights/Press-Releases/2012/4/comScore-Releases-March-2012-US-Search-Engine-Rankings?cs_edgescape_cc=FR
(21) http://gizmodo.com/5841667/facebook-photo-library-dwarfs-everything-else-in-the-planet
(22) http://www.tendancehotellerie.fr/articles-breves/marketing-distribution/3242-article/booking-genius-ou-l-art-de-prendre-les-hoteliers-pour-des-cretins

L'*uberisation* est un phénomène récent mais néanmoins bien ancré dans la réalité politique et médiatique française, européenne et mondiale. Le concept dispose de sa propre page Wikipédia[23] et d'un Observatoire de l'Uberisation[24] et de nombreux articles de presses. L'Observatoire de l'Uberisation en donne, dès sa page d'accueil, une définition à la fois large, concise et précise : « changement rapide des rapports de force grâce au numérique ». L'Uberisation est aussi appelée disruption et provient de la rencontre de trois phénomènes arrivés à maturité : les innovations numériques (aujourd'hui maîtrisées de – presque – tous), l'importance de l'expérience de consommation et la volonté d'indépendance dans le travail.

De nombreux rapports ont abordé la question de l'Uberisation, en questionnant également les côtés positifs de celle-ci, comme un rapport récent de l'Ademe qui s'intéresse à l'impact du développement des Véhicules de Tourisme avec Chauffeurs, du point de vue de l'écologie et de la mobilité (Ademe, 2016). Dans le cadre de cette enquête, l'Ademe s'interroge par exemple sur le comportement des consommateurs face aux récentes interdictions de services comme Uber Pop (et un service analogue, Jump). 76 % des usagers interviewés reconnaissent qu'ils réalisent désormais les trajets en question à l'aide d'un autre service de VTC (dont Heetch, service qui n'a pas (encore) été interdit). Ce type de réflexion est important car cela permet de mettre en lien les comportements des consommateurs face aux évolutions de l'offre commerciale et des réactions de la puissance publique. L'étude semble démontrer que l'offre de VTC ne « canibalise » pas l'offre de taxi dans la mesure où les profils socio-économiques des utilisateurs ne sont pas les mêmes, tout comme les plages d'utilisation du service. En effet, *« les VTC sont avant tout utilisés pour des sorties et la majorité des déplacements qu'ils assurent sont réalisés la nuit (quand la majorité des déplacements en taxi ont lieu le jour) »* (Ademe, *op. cit.*, p. 107). Par ailleurs, l'impact écologique du développement des VTC est une donnée intéressante, une diminution du parc automobile de 3 % serait imputable à ces derniers. De plus, *« le solde entre les voitures particulières supprimées grâce aux services de VTC et le nombre de VTC en circulation laisse apparaître qu'entre 21.000 et 30.000 voitures auraient déjà été supprimées de la circulation en France grâce aux services de VTC »* (id.).

(23) https://fr.wikipedia.org/wiki/Uberisation
(24) http://www.uberisation.org/

2.6 La dimension informatique de la bataille commerciale

Il est important de comprendre les différentes composantes des conflits commerciaux et juridiques qui opposent les acteurs de l'économie traditionnelle et les nouveaux entrants du numérique. Rappelons que dans le cas du conflit qui oppose des sociétés comme Uber ou chauffeur-privé (VTC) et les taxis traditionnels, les arguments des chauffeurs de taxis sont les suivants :

1. les taxis étant soumis à une réglementation particulière, la possibilité d'une mise en concurrence des taxis avec les VTC porte atteinte au principe d'égalité devant la loi ;
2. l'absence de règle imposant un délai pour les VTC entre la réservation d'une voiture et la prise en charge du client porte atteinte à la liberté d'entreprendre des taxis ;
3. le monopole des taxis n'étant plus protégé, c'est le caractère patrimonial du droit de présentation du successeur par le titulaire d'une licence qui est remis en cause, au mépris du droit de propriété ;
4. l'absence de restrictions sur l'activité de VTC porte atteinte à l'ordre public et l'objectif de protection de l'environnement.[25]

Il est intéressant de noter l'influence :

a. du législateur, qui joue son rôle d'arbitre dans la concurrence entre les professions réglementées et les nouveaux arrivants sur le marché ;
b. de la technologie, qui doit être adaptée pour mettre en œuvre les décisions du législateur.

Par exemple, dans le cas des VTC, suite à la proposition de loi Thévenoud d'octobre 2014, adoptée à l'Assemblée Nationale, les fournisseurs de service vont devoir revoir leurs applications mobiles *« car il est désormais interdit pour les entreprises de VTC de permettre à leurs clients de géolocaliser les véhicules »* (Sergère, 2014). En revanche, les taxis pourront quant à eux être géolocalisés sur un registre national. Ainsi, la bataille commerciale et juridique se traduit de nos jours jusqu'à un niveau de détail important du point de vue numérique, de l'ordre de la fonctionnalité.

(25) http://droitdupartage.com

2.6.1 L'impact de l'*« evaluation management »*

Dans le cas de *Blablacar*, tout comme dans le cas d'*Uber* ou de *Booking*, les outils informatiques permettent d'évaluer la qualité du travail fourni par les salariés/auto-entrepreneurs. Ainsi, la mutualisation opérée dans le modèle traditionnel associatif où l'employeur pouvait prendre en compte les différences d'aptitudes entre les salariés se voit disparaître au profit d'une gestion individualisée de la "réputation" des travailleurs. Dans le cas d'*Airbnb*, il est possible de commenter le service sur l'interface, mais également de laisser des commentaires privés directement au prestataire du service.

Les impacts de ces modes de notations de plus en plus fréquents et à plusieurs échelles, individuelle et collective, sont à la fois d'ordre économique et social. La notation rend la relation de confiance plus directe et permet de mettre en avant la transparence de l'entreprise. Cependant, les limites de cette pratique résident dans l'opacité de l'utilisation des données personnelles des utilisateurs, et les consommateurs commencent à devenir de plus en plus réticents face au spectre d'utilisation de leurs données dans le cadre du big data. En outre, les notations sont critiques. Des auteurs comme Leslie F. Stebbins par exemple (Stebbins, 2015) décomposent les mécanismes psychologiques expliquant que des sites comme Blablacar recueillent en moyenne 98 % d'avis positifs. Les anglo-saxons utilisent le terme de « fear of retaliation » (peur de la riposte), qui fonctionne sur le principe suivant : *« si je voyage dans ta voiture et que c'est pour moi une mauvaise expérience, je peux choisir de ne plus voyager avec toi. Mais si je te mets une mauvaise note, tu risques de te venger et de me mettre une mauvaise note à ton tour »* [notre traduction].

La question de la réputation des individus dans l'économie du partage est donc encore soumise à controverse et elle est justement l'occasion du développement d'entreprises spécialisées dans les avis de consommateurs, comme TrustPilot ou Avis Vérifiés. Comme l'explique par exemple Ophélie Colas des Francs, journaliste aux *Échos*, pour les e-commerçants, l'authenticité des commentaires est « un enjeu majeur pour leur business » (Colas des Francs, 2014). Suite à la découverte en 2011 par la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) de faux sites d'avis de consommateurs, des entrepreneurs ont perçu l'attente des internautes qui souhaitent obtenir un gage de sérieux dans les avis qu'ils lisent et sur lesquels ils vont baser leur confiance. Pour Ludovic Passamonti (2014), l'internaute est en demande

forte de réassurance lorsqu'il effectue des achats en ligne, et les avis d'autres consommateurs sont activement recherchés, même si une forte proportion d'internautes doutait déjà, en 2011, que tous les avis soient authentiques (voir notamment l'étude Test and Trust et le commentaire de Jacques Breillat dans son Dictionnaire de l'e-réputation (Breillat, 2015)).

En outre, l'idée même d'une notation permanente des travailleurs (employés ou auto-entrepreneurs) fait l'objet d'une critique acerbe de la part de certains analystes (Chatellier, 2015). Josh Dzieza par exemple a publié récemment un article sous-titré « Comment Uber et consorts nous ont transformés en d'horribles patrons » (Dzieza, 2015). Pour lui, les clients s'attendent à recevoir un service digne des plus grands palaces, mais pour le prix d'un repas de fast-food ! Ainsi, tel que le disait le juge Edward Chen lors du procès californien d'Uber, les notations ne sont pas simplement des outils de « feed-back », ils constituent en réalité un véritable moyen de surveillance. Le consommateur et son smartphone deviendraient plus autoritaires que le contremaître de l'usine d'autrefois... Il faut savoir en effet qu'un chauffeur Uber dont la note descendrait en-dessous de 4,6/5 se verrait retirer son droit de conduire pour Uber. En résulte des niveaux de stress élevés, des stratégies de contournement, etc. (Chatellier, 2015).

Ces débats sur la réputation sur Internet sont au cœur de notre réflexion sur l'informatisation des Services à la Personne. En effet, le sujet est déjà sensible pour de simples achats de marchandises, alors il devient crucial lorsqu'il s'agit de services ayant lieu au sein du foyer, voire directement auprès des enfants comme l'aide aux devoirs. Une plateforme de mise en relation offreurs - demandeurs de services à la personne pourrait ainsi prendre la forme d'un site internet public ouvert aux contributeurs intéressés. Il serait alimenté de toute l'information disponible sur les pratiques des plateformes sur différents items : engagements pris en matière de responsabilité sociale, loyauté du référencement des offres, pratiques d'exploitation des données personnelles, fiabilité du système de notation, clarté des CGU, comportement fiscal de la plateforme.

2.7 TIC et qualité du travail dans les services à la personne

Dans le domaine des services à la personne, l'équilibre doit être trouvé entre la réalité d'un marché de l'emploi morose et l'impératif de fournir un travail de qualité.

2.7.1 Travail indépendant et travail précaire

Il est nécessaire de rentrer dans le détail de ce que l'on entend exactement par travail indépendant et par travail précaire, car les deux catégories ne se recouvrent pas forcément. C'est dans ce sens qu'en France, *« les contrats courts et la précarisation de l'emploi sont ainsi très concentrés sur certaines catégories de travailleurs (jeunes, femmes, peu qualifiés), sur certaines activités particulièrement saisonnières (hôtellerie restauration) ou à fort turn over (services d'aide et de soin, distribution), tandis que l'essor du travail indépendant semble concerner certains métiers (arts et spectacles, designers, graphistes, services aux particuliers, etc.). Ce spectre est-il susceptible de s'élargir ou ces types de contrats et de statut sont-ils consubstantiels à un nombre restreint de professions et de profils ? »* (Jolly et Prouet, 2016).

Les services à domicile relèveraient plutôt, pour l'instant, de la catégorie des emplois précaires, et la « plateformisation » devrait (dans l'idéal) permettre que ces emplois relèvent de la seconde catégorie, celle d'un travail indépendant choisi et de qualité.

Pour les travailleurs mais également pour l'entreprise et ses clients, la question de la qualité est centrale. En 2012, le site Thémavision porté par le CCI Rennes s'interroge sur l'impact des TIC dans la gestion de la qualité pour les services à la personne (Keromnes, 2012). Ces nouvelles technologies nomades doivent permettre de prendre en compte la gestion du planning des interventions, la communication entre l'aidant et son employeur... et ainsi d'améliorer la qualité, la sécurité et la productivité dans le secteur des services à la personne. Plus précisément, dans le cas de personnels itinérants, les nouveaux outils doivent permettre :

- « le suivi en temps réel des interventions au domicile des particuliers et l'optimisation des parcours des intervenants avec une diminution du nombre de passages à la structure (les solutions de géolocalisation arrivent également de plus en plus dans les offres),

- des échanges d'information facilités et accélérés entre les intervenants et leur employeur, permettant ainsi une plus grande réactivité,

- la diminution voire disparition des saisies manuelles qui peuvent être sources d'erreur (dématérialisation des données),

- l'amélioration de la coordination des interventions au domicile des personnes (chevauchement des interventions, remplacement des salariés absents, ...) » (id.)

Toutefois, la question du taux d'équipement des structures reste posée. Pour l'analyste de ce marché, les facteurs de frein sont de l'ordre du coût, de l'impératif d'organiser des sessions de formation malgré un rythme de travail nomade ininterrompu, et des réticences au changement de la part des salariés (*« les employeurs font face à des craintes de leurs salariés quant à la mise en place de solutions de pointage et de géolocalisation perçues comme autant de contraintes dans l'organisation de leur activité, mais aussi de "flicage" »* (id.)).

Il apparaît donc assez clairement que la question de la qualité, vue de l'employeur, rime assez souvent avec celle de la productivité, ce qui n'est peut-être pas toujours en adéquation parfaite avec les attentes des salariés... La question de la relation contractuelle entre employeur et employé revient alors au cœur de la réflexion, puisque des intervenants à domicile directement intéressés au résultat de leur travail seraient peut-être moins réticents à la mise en place de telles technologies.

2.7.2 Améliorer le service à la personne

Pour les partisans de l'évolution des services à la personne vers des formes de désintermédiation, le passage aux Technologies de l'Information et de la Communication *« peuvent désormais apporter des gains de productivité en qualité à ces services et les rendre rentables »* (Cahuc et al., 2004, p. 13). Il est toutefois nécessaire de penser les conditions sociales et organisationnelles permettant l'enrichissement de ces activités.

Le pôle service à la personne en région Provence-Alpes-Côte d'Azur[26] a mené une action collective pour améliorer les besoins des structures des services à la personne, notamment en matière d'informatique et de téléphonie. Les conclusions portent sur l'analyse de 8 structures. Les résultats sont les suivants :

- *« forte disparité entre les entités en termes de chiffre d'affaires et de personnel et les TIC à mettre en place diffèrent ;*
- *les TIC constituent un élément incontournable du métier, de la gestion du planning au suivi des intervenants en passant par la facturation et la paye cependant, les infrastructures TIC sont souvent sous-dimensionnées (pas de local technique,...) ;*
- *les logiciels utilisés sont principalement Apologic et Medisys (comme au*

(26) http://www.psppaca.fr/Audit-informatique-et-telephonie

niveau national, ces 2 logiciels représentent 80 % à 90 % du marché)
• le suivi des interventions chez les bénéficiaires (contrôle des intervenants) est généralement insuffisant par manque d'outil
• le suivi des relations avec les bénéficiaires (CRM ou GRC) n'est pas toujours standardisé en termes de processus
• les coûts de téléphonie fixe ne sont pas optimisés. »

Suite à ces conclusions, un guide des TIC a été conçu pour les équipes et pour tous les adhérents du site. Cet exemple concret montre le besoin de maîtriser les TIC pour en améliorer les usages. Ce qui ressort de ce diagnostic, et qui est l'un des enjeux majeurs pour l'amélioration du travail et de la satisfaction du client, est le suivi des interventions.

Concernant les services d'aide aux personnes dépendantes, on note, depuis quelques années, de nombreuses avancées technologiques qui permettent d'apporter des solutions complémentaires aux services de maintien à domicile proposés par les équipes médico-sociales. La communication visiophonique, par exemple, ouvre la voie à la téléconsultation pour faciliter le suivi médical et permet de lutter contre l'isolement social en renforçant les liens avec l'entourage, malgré la distance. Des solutions de suivi à distance comme les bracelets détecteurs de chute, le télé-suivi des paramètres biologiques, les capteurs de mesure du comportement, les médaillons de géolocalisation permettent d'alerter immédiatement le corps médico-social dès lors qu'une anomalie est détectée et ainsi de faciliter le suivi des éventuelles chutes, troubles de l'activité, fugues... L'avancement de la recherche permet également d'envisager des solutions de plus en plus efficaces pour les prochaines années : le développement des nanotechnologies pour la fabrication de capteurs implantables, les solutions domotiques avancées, la visiophonie 3D... Autant de technologies en cours de développement qui devraient permettre de faciliter le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes.

Si cette illustration est assez ciblée sur les structures d'aide à domicile (plutôt que sur les plateformes) ainsi que sur les technologies de surveillance, elle permet toutefois de bien saisir l'intrication des enjeux entre numérique et technologie d'une part, et travail humain et qualité du travail d'autre part. La question de la qualité du travail doit être au cœur de la réflexion et les TIC peuvent avoir une influence positive sur ce point, à condition qu'elles soient mises au service du travail humain. Par exemple, une plateforme bien conçue peut aider le travailleur à cumuler des

prestations chez plusieurs clients tout en optimisant son planning. La négociation sur les horaires de travail peut se faire directement avec le client, sans que l'autorité d'un chef d'équipe ne soit impliquée. À l'inverse, une technologie mal pensée, non centrée sur l'utilisateur et le travailleur, peut engendrer des incohérences et du stress au travail. Il nous semble donc fondamental que les acteurs de l'économie des services à domicile, dont les acteurs de l'ESS, s'emparent de la question technologique afin de développer des services adaptés aux différentes parties prenantes.

2.8 Tendance à l'informatisation, à la numérisation de la vie sociale

2.8.1 Internet, mobile, et web 2.0 : mise en relation directe des individus dans la société en général

La réflexion sur l'Internet rejoint historiquement celle sur la gratuité. Un des premiers débats de société portait sur l'accès à la musique gratuite, car téléchargée illégalement sur les réseaux de pairs. Aujourd'hui, la question de la gratuité semble moins criante du fait que nombre de services sont devenus en partie payants ou financés par la publicité (pensons à *Netflix* et *Youtube* par exemple). Dans le cas de *Youtube*, qui finance ses « youtubeurs » en les rémunérant aux nombres de « vues », la question de la neutralité est désormais posée. Il en va de même pour les personnes commentant les produits, comme sur *Amazon*, lorsque les produits leur sont envoyés gratuitement.

La gratuité repose avant tout sur les effets de réseau : *« grâce à l'extension du champ du codage binaire, les innovations numériques (Internet, moteurs de recherche, téléphones mobiles, moyens de paiement électroniques, télévision, etc.) voient leur utilité croître avec le nombre d'utilisateurs »* (Bomsel, 2007). Dans le domaine marchand, une philosophie « tous vendeurs » s'est développée, notamment avec les sites comme *Ebay*, ou *Le bon coin*. Tout le monde devient vendeur et acheteur. La mise en réseau d'un marché de troc ou de revente d'objets a fait bouger les lignes. Il est possible pour chacun de devenir vendeur, et plus largement de proposer des services (Novel, 2013b). Via *Facebook* également, chacun fait la promotion de ce qu'il a à offrir, à vendre, musique, arts, ou encore biens de consommation.

Ces deux tendances se rencontrent aujourd'hui dans un vaste mouvement de fond qu'est l'informatisation des services à la personne.

Les clients et les fournisseurs se rencontrent de manière directe et sans intermédiaire. D'où la promesse de la fin des marges prises autrefois par les associations et les entreprises de service à la personne.

Toutefois, rien ne garantit la fin « automatique » du travail « au noir » car les acteurs économiques procèdent à des arbitrages entre le travail formel et le travail informel

Les aides étatiques (crédits d'impôts…), les facilités de gestion (chèque emploi service, désormais accessible via un smartphone), et les agréments encouragent à une officialisation de la relation. Mais de nombreuses personnes peuvent se contenter d'une approche de court terme et arbitrer entre les aides existantes (chômage, CMU, etc.) et la perte de ces aides qu'entraînerait la déclaration d'une activité légale.

Il est donc nécessaire que la « plateformisation » du travail soit soutenue par des dispositifs fiscaux et réglementaires afin qu'elle puisse contribuer au développement d'un travail de qualité, et non à une précarisation des travailleurs. Les gains de valeur ajoutée potentiellement engendrés par la technologie doivent pouvoir être « orientés » et répartis entre les bénéficiaires, afin que les travailleurs puissent en tirer profit. La seule logique de marché ne peut garantir que la valeur soit allouée aux prestataires, et les forces syndicales, associatives, professionnelles et législatives doivent converger dans le but de mettre la technologie au service du travail, plutôt que l'inverse.

Le travail d'André Mondoux (Mondoux, 2011) interroge le rapport social à la technique. La révolution contemporaine réside dans l'utilisation massive et à toutes les échelles des TIC. Entre 1971 et 1996, le pourcentage de l'ensemble du capital d'investissement attribué aux infrastructures en technologies de l'information passe de 7 % à 45 % (p. 118).

Les rapports entre l'homme et la technique datent depuis *« les premières tailles du silex »* (p.11), mais la technique a pris une place plus importante aujourd'hui. Les TIC sont l'empreinte technique de cette nouvelle ère. La technologie est donc qualifiée de *« phénomène de notre époque »* en termes quantitatifs et en termes de pénétration dans toutes les couches sociales.

Dans une démarche de compréhension d'une société de l'hyper individualisme et mondialisée, André Mondoux (p.174-175) prend les exemples d'Amazon (1994) et de eBay (1995) comme premiers sites commerciaux, interactifs et virtuels. Leur succès réside dans la mise à

disposition d'une *« vaste source quasi inépuisable d'objets de gratification auquel il [l'utilisateur] a accès en temps réel et qu'il peut ordonner selon ses désirs et ses besoins. Certains outils, comme le choix d'options pour l'interface-usager et la création de listes personnelles des objets ou des sujets favoris lui offrent la possibilité de donner un caractère personnel à cet apparent fouillis et de vivre une expérience. »* La possibilité de laisser des commentaires, de donner son avis participe de cette personnalisation de la plateforme virtuelle.

Toutefois, cette réflexion sur la technique doit être poursuivie dans le cadre des développements récents de la société numérique. Internet a changé la donne. La technologie permet des effets de leviers de croissance extraordinaires par des mécanismes viraux de conquête du marché. L'innovation est aussi devenue beaucoup moins onéreuse. On parle souvent d'innovations Lego, qui permettent de combiner différentes technologies, souvent gratuites, pour créer des services de rupture. *Instagram*, la startup rachetée plus d'un milliard de dollars par *Facebook*, s'est construite autour d'une équipe d'une vingtaine de personnes. L'application avait conquis plus de 100 millions d'utilisateurs en six mois. L'outil technologique permet d'amoindrir les risques. Les fonds de départ nécessaire peuvent être très faibles et cela explique l'augmentation du travail indépendant.

Cependant il existe des effets pervers. Les TIC ont, d'une certaine façon, ce redoutable avantage de fournir comme d'elles-mêmes une abondance de données, d'indicateurs ou de matériaux, les TIC comportent des outils intégrant dans leur fonctionnement une traçabilité des échanges et des opérations. (Kessous and Metzger, 2005)

Cette traçabilité, mise en avant dans tous les travaux lus sur les TIC et les services à la personne, peut avoir un effet pervers dans la relation sociale. La possibilité de voir, de joindre ou de localiser la personne, c'est le risque de l'avènement d'un contrôle social généralisé et d'une suppression des libertés.

Conclusion du deuxième chapitre

L'Uberisation des services à la personne et des services à domicile n'a donc pas (encore) eu lieu en France, ni même réellement aux États-Unis, malgré les pronostics des marchés et des analystes. Une étude du « travail réel » montrerait ainsi que certaines de ces activités, notamment les

services à domicile comme le ménage, sont délicates à « sortir » de la sphère informelle. En effet, ces tâches sont dures physiquement et moralement, et ne sont pas toujours suffisamment valorisées socialement. Les impératifs de flexibilité, les horaires découpés et décalés, le rapport à la sphère intime et familiale… sont autant de raisons expliquant la difficulté à passer d'un modèle où co-existent entreprises traditionnelles et travail dissimulé à un modèle de plate-forme de mises en relation assurant la rencontre offre / demande et la gestion des contrats de travail.

En outre, les plateformes sont désormais critiquées, le cas de la rébellion des chauffeurs Uber contre cette plateforme étant symptomatique d'un mouvement de société plus général de « résistance à l'uberisation ». De la même manière, des initiatives comme le développement d'une plateforme de taxis conventionnels G7 illustrent des tentatives d'appropriation du modèle Uber (e-cab de G7 se veut le fer de lance de la construction d'un « contre-Uber mondial du taxi » en renforçant sa « notoriété digitale » (Damour, 2015)). Pour Stéphane Perrier, fonctionnaire parlementaire *« le conflit entre Uber et G7 offre un aperçu, un condensé même, des formes contemporaines de la compétition économique et des mutations provoquées par l'avènement de la société numérique »* (Perrier, 2015). L'économie française, européenne et mondiale est donc en cours de mutation profonde, l'immense majorité des analystes se rejoignant sur ce point. La question que nous nous posons est celle de l'impact de ce vaste mouvement d'uberisation sur le secteur des services à la personne. Force est de constater que dans ce domaine, l'uberisation a rencontré un point dur, pour de multiples raisons qui témoignent bien de la spécificité de ces services.

Ainsi, nous avons analysé en détails deux événements, l'échec de la start-up américaine Homejoy, dont le business model consistait précisément à « uberiser » les services à la personne, ainsi que la réussite du groupe 02, entreprise traditionnelle comportant de nombreuses agences sur le territoire, et dont le succès est régulièrement salué dans les classements des entreprises françaises les plus prometteuses. Constat intéressant que le succès d'entreprises « physiques » traditionnelles comme 02 et l'échec d'entreprises américaines de type « uberisées ». Nous avons insisté sur quelques causes de cet échec en soulignant les causes sociétales, le progressif rejet par les sociétés civiles et l'économie traditionnelle des modèles uberisés (Homejoy a connu quatre actions en justice aux États-Unis), ainsi que la question de la confiance du consommateur, face à des activités relevant du domestique et de l'intime. Nous rappelions également

les enjeux de management et d'organisation du travail (la capacité pour un donneur d'ordre à contrôler la qualité de la prestation réalisée par ses intervenants, sans disposer d'ascendant hiérarchique, face à des personnels précarisés). Ces différentes dimensions sont bien sûr liées : un intervenant mal payé et mal considéré, qu'il soit employé ou indépendant mais soumis à un système exigeant, aura toutes les chances de chercher à se faire embaucher directement par le client. De façon symétrique, le client aura envie de conserver le ou la même aide à domicile, et ne pas « subir » une interaction froide avec une plate-forme qui pourrait lui adresser des intervenants qu'il ne connait pas, qui ne connaissent pas le domicile et les usages, sans parler de la relation de confiance dès qu'il s'agit des enfants et des personnes fragiles. Les nouvelles technologies seraient potentiellement à mêmes d'assurer ce rôle de suivi et de surveillance des intervenants, mais le sentiment de « flicage » risque fort probablement de procéder à des mécanismes de sortie du système (les intervenants réalisant un travail déjà difficile, risquent de quitter l'entreprise imposant des systèmes les géo-localisant par exemple).

Les modèles d'uberisation « agressifs » ne semblent donc pas adaptés au secteur des services à la personne dans la mesure où la précarité du modèle social sous-jacent ne permet pas de développer ces deux composantes essentielles que sont la confiance entre individus (offreurs et demandeurs de services à la personne) et qualité de la prestation mais également, plus largement, l'interaction et la relation humaine. Les structures de l'économie privée classique proposent des prestations un peu coûteuses pour pouvoir concurrencer le travail dissimulé, et dépendent des politiques d'incitation fiscale. Quant aux structures publiques, elles sont limitées en nombre et en budget de fonctionnement, et les associations de l'économie sociale et solidaire ont également à faire face à l'enjeu de proposer des conditions de travail adéquates.



CHAPITRE 3

PRÉSENTATION D'UNE EXPÉRIMENTATION ET RECOMMANDATIONS

Présentation d'une expérimentation et recommandations

3.1 Une expérimentation Services à la personne et Numérique sur un territoire francilien

L'expérimentation présentée dans ce court chapitre vise à donner à voir les avancées et les hésitations d'un projet. Le ton pourra surprendre, car il ne s'agit pas de raconter une « success-story », comme cela se pratique souvent dans les ouvrages de management dédiés à l'innovation. Il s'agit au contraire de relater un projet d'expérimentation sociale, celle-ci étant à l'heure où nous écrivons ces lignes, mise en sommeil. Loin de chercher à souligner des manquements ou des erreurs, nous cherchons à montrer comment le processus de création de nouvelles formes économiques et sociales peut suivre des chemins sinueux et complexes.

L'expérimentation débute par la rencontre de trois acteurs principaux :

• Une chercheure, sociologue spécialisée dans le travail et le genre, et mue par une problématique de recherche touchant à l'insertion professionnelle des femmes, notamment responsables de famille.

• Le directeur associé d'une entreprise proposant des services informatiques dans le domaine des services à la personne, à destination des collectivités territoriales et souhaitant offrir ses services aux particuliers.

• Un territoire, situé en Région Parisienne, dont l'enjeu premier est l'insertion professionnelle, la lutte contre le chômage et la création de lien social entre les habitants, dans une commune de grande taille en cours de « gentrification ».

L'idée est de mettre au cœur du projet le territoire et ses habitants, et de réunir au moyen de la plate-forme d'intermédiation des personnes cherchant et offrant des services à la personne. La confiance, nécessaire à la bonne marche d'un projet de ce type, ne peut pas uniquement être fournie par l'outil. Elle repose aussi sur les acteurs du territoire : les acteurs de l'emploi, les travailleurs sociaux, les éducateurs, etc. jouent alors un rôle important de communication et de pédagogie à l'endroit des travailleuses et des travailleurs proposant leurs services.

Si l'on reprend les raisons de l'échec d'entreprises privées conventionnelles comme Homejoy dans le secteur des services à la personne, il est possible de résumer l'expérimentation d'une formule : *« le local comme réponse aux limites du global »*. Là où les entreprises classiques proposent un modèle global, de par leur grande taille, leur déploiement homogène à la surface du globe et leur ambition de développement quasi-monopolistique, l'expérimentation se veut une réponse locale et soutenue par le territoire et les collectivités. Il existe en revanche une réserve d'énergie et d'enthousiasme, dans le monde associatif et coopératif, à même de se saisir de la dimension locale de l'enjeu des services à la personne. Toutefois, cette énergie doit être mobilisée de manière durable et responsable, et un objectif des politiques publiques pourrait être à la fois de rendre solvable la demande et de rendre soutenable le travail dans les services à la personne. La « plateformisation » de l'économie ne doit pas être vécue comme une fatalité et réservée à quelques entreprises de l'économie libérale mondialisée, avec les limites que ce type de modèle peut présenter. Cette mise en relation d'offreurs et de demandeurs de services à la personne par le numérique doit être pris en main par les politiques publiques, tout en laissant une autonomie importante aux acteurs de terrain.

Il est nécessaire que les pouvoirs publics acceptent de penser une intervention publique à la fois ambitieuse et décentralisée, projetée dans l'avenir et procédant par itération et essais-erreurs. Une confiance doit être accordée aux acteurs locaux (associations, mairies, start-up, fablabs, universitaires, travailleurs sociaux…).

Dans l'expérimentation observée, les différents acteurs impliqués ont pris le temps d'apprendre à se connaître, à entrer dans la logique de l'autre. En

effet, la coopération entre des mondes aussi différents que le monde académique, l'entreprise privée, les collectivités territoriales, les populations du territoire... ne saurait être innée et doit être apprise. Si les bonnes volontés ont été nombreuses, les « dyschronies » (Alter, 2000) c'est-à-dire les décalages de temporalités ont pu avoir pour effet d'essouffler la dynamique. Les acteurs privés ont pour habitude de fonctionner dans des temporalités plus courtes, les start-up étant justement présentées comme exemplaires sur le critère de la réactivité. Pour les acteurs universitaires, les temporalités sont aujourd'hui celles des appels à projets de recherche, les financements n'étant accordés qu'après un long et incertain parcours de sélection des projets. Si les agences de financement de la recherche appellent de leurs vœux la coopération avec la société civile, celle-ci n'est peut-être pas toujours au fait du nombre d'itérations nécessaires pour permettre de monter ensemble un dossier, soumettre un appel à projet, puis en cas d'issue négative de soumettre à nouveau un autre projet, à l'issue incertaine lui aussi... De la même manière, les acteurs de l'emploi et du travail social situé sur le territoire font face à de nombreuses problématiques d'urgence (aider les demandeurs d'emploi par exemple), et s'ils sont tout à fait intéressés par l'innovation et le numérique en tant que tel, il est nécessaire qu'ils disposent de ressources complémentaires leur permettant de se dégager du temps des tâches quotidiennes afin de pouvoir s'investir dans des projets axés sur le moyen-terme.

Ainsi, nous retiendrons de cette expérimentation qu'elle est pensée au bon niveau, à la fois local et multi-acteurs, incluant le numérique et la plate-formisation comme compatible avec des exigences sociales et responsables. Elle met en dialogue l'informatique et les sciences humaines et sociales, le premier devant développer un outil compatible avec les facteurs humains identifiés par les secondes, dans un dialogue permanent avec les instances publiques et les acteurs de terrain. La seule brique ayant pu manquer à l'édifice est celle d'un financement plus pérenne et d'un pilotage ambitieux, garanti sur le moyen-terme, par une politique publique soucieuse de développer des services à la personne responsables sur le territoire.

En région PACA, une expérience de coopérative pour les services à la personne

Une expérience a également retenu notre attention. Située dans la région de Marseille, la coopérative Dolce Casa Services propose une nouvelle forme d'entreprise dans le domaine des services à la personne. Créée sous le

statut de CAE (coopérative d'activités et d'emplois), elle est définie comme un *« regroupement économique solidaire de plusieurs entrepreneurs »*[27]. Il s'agit d'un mouvement « d'entrepreneuriat collectif », où *« le porteur de projet qui rejoint une CAE bénéficie d'un cadre juridique existant, d'un statut d'entrepreneur salarié en contrat à durée indéterminée et d'une protection sociale. »* (id.). Ainsi, la gestion administrative, fiscale et comptable est mutualisée. La coopérative doit, théoriquement, permettre à des personnes qui n'auraient pas pu faire face seules à toutes ces exigences de lancer leur activité.

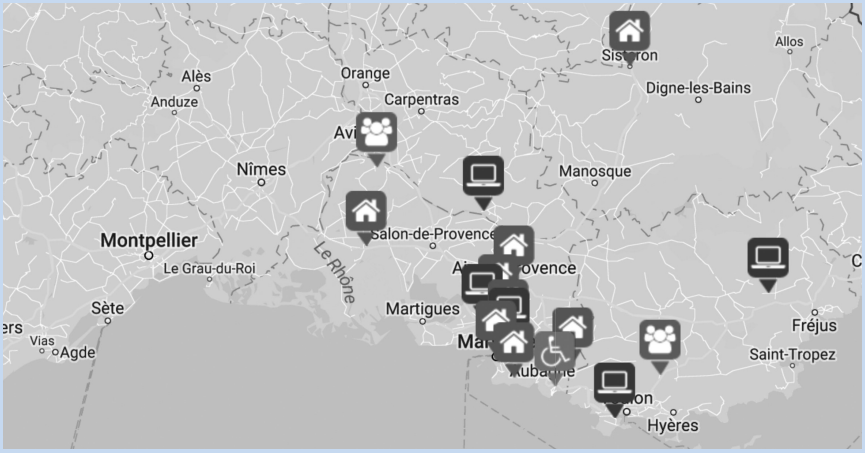
Ce statut a été créé en 1995 et est destiné à des personnes désireuses de créer leur entreprise. Ces porteurs de projet sont en principe des demandeurs d'emplois. Les CAE ont un avantage majeur sur les pépinières et autres couveuses d'entreprises car elles permettent aux porteurs d'être à la fois entrepreneur et salarié de la coopérative.

La différence entre la CAE et la SCOP traditionnelle est que cette dernière réunit des salariés-associés autour du même projet. Alors que dans le cas de la CAE, ce sont des entrepreneurs-salariés mais leurs activités peuvent, ou non, avoir des liens entre elles.

D'après les données que nous avons pu recueillir, le modèle économique de Dolce Casa Services ne repose pas particulièrement sur une plate-forme informatique de type *« platform cooperativism »* ou de type Uber. Toutefois, le site Internet permet de consulter la liste des entrepreneurs de la coopérative et de visualiser sur une carte géographique les lieux d'interventions selon le type de service recherché (voir figure ci-après).

(27) Source : http://dolcecasaservices.com/quest-ce-quune-cae/

Figure 5. Localisation géographique des entrepreneurs de la coopérative, par type de service proposé



Le site Internet propose ainsi une mise en visibilité des entrepreneurs, de leurs prestations, de leurs tarifs, de leur périmètre géographique d'intervention, etc. Le site permet de contacter directement l'entrepreneur par la mise à disposition de son numéro de téléphone et de son courriel. La différence majeure avec une plateforme au sens strict est que dans le cas présent, le site Internet ne propose pas d'interface de paiement et / ou de gestion des charges sociales par exemple, ni de système de réputation électronique. Telle que présentée dans la vidéo introductive, la gestion administrative est en partie dématérialisée (par voie électronique), mais reste soumise à des échanges de courriels entre le client, l'entrepreneur, et les personnels comptables de la coopérative.

La coopérative, en tant que statut, offre le mérite de proposer aux clients une alternative aux entreprises privées classiques, tout en offrant une « surface marketing » plus importante aux entrepreneurs que si ces derniers restaient isolés. Toutefois, se faire connaître reste nécessaire et des efforts de marketing et de communication ne peuvent être exclus de la somme des charges, celles-ci devant être *in fine* partagées entre les entrepreneurs. Il est donc nécessaire que la puissance publique soutienne ces initiatives, en apportant des financements bien sûr, dans la limite du possible eu égard aux différents statuts, mais également notoriété et légitimité en « accréditant » les structures qu'elle soutient. Ce type de soutien peut avoir lieu à la maille

nationale, mais il nous semble que l'échelle départementale et/ou municipale constitue également un bon niveau pour appuyer des initiatives dans le domaine des services à la personne.

3.2 Recommandations et pistes de réflexions

Résumée d'un mot, la problématique des services à la personne, c'est la tentation du travail dissimulé. En effet, à l'heure actuelle, le travail au noir est l'un des seuls moyens de rendre ces services solvables, c'est-à-dire accessibles à l'ensemble des particuliers. Pour rendre les services à la personne officiels et solvables, un complément doit être inévitablement apporté par la puissance publique, d'une manière ou d'une autre. Il peut s'agir d'allègement de charges, de crédit d'impôts, etc. Toutefois le choix de l'outil fiscal a son importance et va influencer nettement les comportements des agents économiques. Par exemple, un crédit d'impôt est une mesure dont l'effet sera différé sur l'exercice fiscal suivant, et ne concerne que les ménages soumis à l'impôt sur le revenu. À l'inverse, un allègement de charges a des impacts directs et peut donc modifier plus favorablement les arbitrages des acteurs.

Il en va de même pour les incitations fiscales à destination des travailleurs. Dans la situation actuelle, ces derniers peuvent avoir tendance à refuser de réaliser des prestations de service à domicile déclarées afin de ne pas perdre leurs droits sociaux. Il est donc nécessaire que la puissance publique propose des minima sociaux qui ne soient pas remis en cause dès lors que le citoyen travaille quelques heures par mois. Dans un tel contexte, les acteurs économiques procèdent à des arbitrages sous-optimaux sur le long terme, et optent pour un travail dissimulé n'offrant pas de protection mais représentant pour eux la seule option réellement solvable à cet instant-là. La question de la soutenabilité financière mérite toutefois d'être posée, à l'heure où les marges de manœuvre des finances publiques sont limitées.

Les lignes qui précèdent « modélisent » les comportements des agents économiques « standards », tels qu'ils peuvent être représentés. L'objectif de cette expérimentation est au contraire d'étudier au moyen d'une recherche-action en sociologie du travail et anthropologie des usages, comment se forment réellement les préférences des offreurs et demandeurs de services à la personne, confrontés à ces nouveaux outils.

Il s'agit donc de comprendre comment raisonnent nos concitoyens, face au

marché des services à la personne dans son fonctionnement actuel, et comment l'introduction d'une plate-forme d'intermédiation pourrait modifier leurs usages. Il s'agit également de capter leurs réticences éventuelles afin d'adapter la conception de la plate-forme et, plus globalement, du dispositif socio-économique mis en place autour de la plateforme.

L'enjeu est de re-démocratiser l'usage des plateformes numériques de mise en relation de demandeurs et d'offreurs de travail, et de service. Pour la puissance publique, ainsi que pour les partenaires sociaux, il peut sembler socialement préjudiciable que ne se développent que des plateformes privées de type Uber, lesquelles créent certes de l'activité mais dans des conditions d'emploi sous-optimales. Un enjeu central est celui de la réappropriation, par les acteurs de l'économie sociale et solidaire et par les organismes de soutien publics, de l'outil informatique. Si l'objectif est de développer un service à la personne à la fois social, respectueux des droits des personnes, et dans le même temps accessible pour les ménages demandeurs, il faut cumuler les forces de la désintermédiation (économies sur les coûts de transaction) et celles de l'intégration sociale.

Les limites de l'expérimentation observée ont tenu à un manque de coordination des acteurs et un manque de volonté globale de pilotage. La coordination des différentes temporalités, entre autres facteurs, est un exercice délicat et ne peut être rendue possible que par une impulsion forte donnée par les pouvoirs publics, à la fois via des dispositifs d'aides fiscales et le financement de projets. L'idée d'expérimentation concrète, à l'échelle de territoires bien délimités, est essentielle. À l'instar des expérimentations menées actuellement sur les territoires « Zéro chômage de longue durée ».

3.3 Le coopérativisme de plateforme (*Platform cooperativism*)

Un modèle existant, dont nous pourrions nous inspirer est celui du *platform cooperativism*, projet s'étant développé en Amérique du Nord – à partir du modèle coopérativiste britannique – et visant à proposer un usage plus éthique et solidaire des plateformes numériques. La consultation du site http://platformcoop.net/ montre dès la page d'accueil les destinataires de ce concept, dans l'arborescence du site lui-même : les coopératives, les travailleurs (*freelancers*), les syndicats (*unions*) et les start-ups. Que les

partenaires sociaux soient inclus dans les partenaires d'initiatives de ce type est central pour notre analyse. Les acteurs du mouvement précisent que les leaders syndicaux à travers le monde s'intéressent à ces nouvelles initiatives car elles sont un moyen d'améliorer les conditions de travail : *« Le modèle syndical co-op, hybride, reçoit un intérêt croissant de la part à la fois des responsables syndicaux et des leaders de coopératives. Tous comprennent que ce cadre est une solution viable pour l'organisation du travail et la répartition des profits au bénéfice des travailleurs, contribuant à combattre les asymétries de pouvoir de l'économie de l'accès »*[28].

La lutte contre les inégalités de pouvoir entre employeur(s) et salariés est ainsi posée comme étant au cœur de la réflexion.

Ainsi, le *platform cooperativism* est présenté comme étant une réponse à l'uberisation et ce que l'on nomme Outre-Atlantique l'économie dite collaborative (*"collaborative sharing economy"*), mais où la notion de partage ne semble pas rencontrer celle d'un partage équitable ou au moins équilibré. Le *platform cooperativism* attire l'attention des chercheurs, à l'instar de J. Nathan Matias, doctorant au Media Lab Center for Civic Media, au sein du Massachussetts Institute of Technology[29] et de Katie Arthur du Comparative Media Studies également au MIT (Matias et Arthur, 2015). Dans une conférence intitulée « Qu'est-ce que la plateforme-coopérative[30] et pourquoi est-ce important ? » des chercheurs de différentes disciplines académiques militent en faveur des plateformes alternatives.

Trebor Scholz, de la New School à New York, est l'un de ces chercheurs pour qui l'économie de l'accès (on-demand economy) conduit à une éradication des lois nationales (*« nullification of Federal Law »*) et *« à une élimination des valeurs démocratiques comme la responsabilité, la dignité et les droits des travailleurs »*. Dans un séminaire à l'EHESS[31], il cite explicitement les *« Uber du service à la personne »* (en l'occurrence il mentionne Taskrabbit et Handy, juste avant de citer Uber...) : des voix s'élèvent contre ce type de *« courtiers en ligne du travail »* (*online labor brokerages*) à cause de leur manque de considération pour leurs travailleurs. C'est notamment le cas du juge Edward M. Chen, dans le

(28) Source : *« The hybrid union co-op model is gaining attention of labor and cooperative leaders alike. They understand that this framework is a viable solution for organizing and providing benefits for workers while combatting power asymmetries in the on-demand economy »* (http://platformcoop.net/about/for-unions).
(29) Pour une présentation de ce laboratoire, voir : https://civic.mit.edu/
(30) Nous proposons cette traduction provisoire afin de ne pas surcharger le texte de la locution en langue anglaise.
(31) Un compte-rendu est disponible à l'adresse : https://storify.com/nicolasloubet/ecnehess-trevor-scholtz

jugement rendu lors du procès Uber en Californie du Nord (Chen, 2015, sect. United States District Court).

Trebor Scholz propose un panorama d'ensemble des plateformes-coopératives en distinguant plusieurs types :

• **les places de marchés collaboratives** (exemple de Fairmondo[32], lancée en Allemagne, une place de marché mondiale détenue par ses utilisateurs)

• **plateforme-coopérative détenue par ses producteurs** (exemple de Resonate dans le domaine musical)

• **plateformes détenues par les municipalités** (projet d'un Muni-BnB, forme de AirBnB détenue par les municipalités, dont les profits sont réinvestis dans l'urbanisme local)

• **plateformes soutenues par les syndicats** (exemple des plateformes de taxi comme Union Taxi Cooperative ou California App-Based Drivers Association[33]).

Conclusion du troisième chapitre

À la lumière des deux expériences françaises étudiées, et de la mise en perspective avec le mouvement international naissant de plateformes-coopératives, nous tenons à souligner le potentiel du domaine des services à la personne en France pour ce cadre. En effet, les deux expériences françaises étudiées montrent d'une part les limites inhérentes au rapprochement d'un cadre participatif et d'une entreprise privée conventionnelle, et d'autre part les difficultés pour une structure traditionnelle de l'Économie Sociale et Solidaire de s'ancrer dans cette mouvance de l'informatisation et de la plateformisation.

Notre recommandation est de s'inspirer de ce modèle, voire de s'appuyer sur les ressources qu'il offre, afin de poursuivre le projet de création d'une plate-forme coopérative autour des services à la personne sur les territoires.

Il est nécessaire de travailler sur les conditions socio-économiques et socio-politiques d'existence et de développement des plateformes-coopératives. Celles-ci sont listées par Scholz, qui rappelle que les plateformes-coopératives ne se développent pas « dans le vide », mais

(32) Voir : https://www.fairmondo.de/

(33) Voir respectivement http://www.uniontaxidenver.net/ et http://www.cadateamsters.org/

qu'elles nécessitent des plans de financement, des ingénieurs, des juristes, des travailleurs et des concepteurs :

• le financement, par des formes de « banques de développement » alternatives (voir l'exemple de Mondragon en Espagne[34])

• l'informatique : les plateformes doivent être open-source, les travailleurs doivent être en mesure de comprendre le code qui régit leur environnement

• la gouvernance : des plateformes organisant la prise de décision collégiale doivent être utilisées (exemple de Lumio et de Sandstorm[35])

• les protocoles de gestion de données doivent permettre la décentralisation plutôt que la propriété (exemple du protocole Blockchain[36])

• les licences permettant de gérer les Communs (voir l'intervention de Michael Bauwens et la proposition n°98 du rapport de Philippe Lemoine sur la transformation numérique, citant les « nouvelles licences de type *peer production & reciprocity licence* (usage libre et non commercial) » (Lemoine, 2014, p. 257)).

Ainsi, le développement de plateformes-coopératives dans les services à la personne nous semble être une voie prometteuse. Bien que ces nouveaux modes d'organisation et de gouvernance soient encore peu connus, ils sont déjà documentés et les bases d'une nouvelle économie collaborative respectueuse des travailleurs sont posées. Le rôle de la puissance publique et des syndicats de salariés (ou d'entrepreneurs...) est réaffirmé dans ce modèle qui consiste, d'une certaine manière, à détourner la puissance de frappe des plateformes privées de type Uber pour mettre la force de la technologie au service des citoyens.

(34) Voir : http://www.mondragon-corporation.com/eng/

(35) Voir : https://sandstorm.io/ et https://www.loomio.org/

(36) Sur le Blockchain et son impact sur la nouvelle économie voir par exemple l'ouvrage de Melanie Swan (2015) et les travaux de la Banque de France en partenariat avec la Caisse des Dépôts et deux start-up françaises (https://www.banque-france.fr/communique-de-presse/la-banque-de-france-mene-une-experimentation-de-blockchain-interbancaire)



CONCLUSION

Conclusion

Dans un contexte de crise économique et de persistance en France d'un taux de chômage élevé, le secteur des services à la personne attire depuis plus de dix ans l'attention des analystes et des décideurs politiques. S'il a été décrit comme porteur de nombreux espoirs, force est de constater qu'il n'a pas encore pourvu tous les emplois attendus, en termes de quantité mais peut-être plus encore en termes de qualité. Depuis quelques années, une nouvelle thématique vient déséquilibrer l'économie dans son ensemble, celle de « l'uberisation » ou de la « plateformisation » des modèles économiques traditionnels, voire même, selon certains, de l'ensemble de la société. Ces plateformes numériques de mise en relation d'offreurs et de demandeurs court-circuitent les acteurs anciennement installés, et viennent re-questionner le modèle même de l'entreprise classique. Si l'offre et la demande peuvent se rencontrer aisément via les plateformes, si les coûts de transaction sont rendus très faibles, si la confiance est procurée par des systèmes de réputation électronique, quelle place reste-t-il pour les organisations classiques ? Et, par extension, quelle place reste-t-il pour le salariat là où tous les travailleurs sembleraient pouvoir devenir des entrepreneurs d'eux-mêmes ?

Le sujet évolue très rapidement, et à la fin de l'année 2016 l'affrontement symptomatique entre chauffeurs VTC, conducteurs Uber, et taxis traditionnels prend un tournant nouveau. Ce sont les conducteurs Uber qui

s'attaquent désormais à la plateforme elle-même, dénonçant les conséquentes marges retenues par l'entreprise américaine, et la difficulté qu'ils éprouvent à en vivre. Le mirage du « premier employeur de Seine Saint Denis » s'efface au profit d'une lutte, somme toute assez classique pourrait-on ajouter, entre employeur et employé, sur les conditions de travail et la rémunération. Le débat de l'emploi et de sa qualité, dans une économie mondialisée et numérique, ne cesse donc d'être posé.

Dans le secteur des services à la personne, ces métiers pourraient représenter une réelle opportunité d'insertion pour des demandeurs d'emploi qui en feraient le choix, à condition d'une part que les emplois proposés soient de qualité et accessibles au plus grand nombre, et que de réelles passerelles existent d'autre part entre le monde de l'insertion et les emplois ordinaires du secteur. Cette perspective demande de prendre conscience des enjeux du secteur, de sa spécificité, et de tirer profit des échecs et des succès des entreprises françaises et étrangères, du contexte national français en termes d'offre publique ou associative. Notre position, dans cette étude, est d'essayer de penser l'informatisation comme une opportunité potentielle, et de chercher à comprendre quelles seraient les conditions pour qu'elle se réalise

Ainsi, le questionnement central de cette étude visait à souligner la lente informatisation des services à la personne en France, et à rappeler le succès d'entreprises « physiques » comme O2, tout en rappelant l'importance de l'incitation publique pour ces modèles économiques. Un autre point d'étonnement a été de constater l'échec, inattendu, d'entreprises américaines fortement capitalisées de type Uber. C'est ainsi que la chute d'Homejoy, qui avait pourtant réussi à séduire les investisseurs, est décrite comme le premier grand échec de l'« Uber-économie ». Les causes de cet échec sont multiples mais soulignons deux grands domaines d'intérêt pour la présente réflexion. Le premier est le progressif rejet par les sociétés civiles et l'économie traditionnelle des modèles « uberisés » (Homejoy a connu quatre actions en justice aux États-Unis). Le second est la très délicate question de la confiance du consommateur, pour des activités relevant du domestique et de l'intime, et de la capacité pour un donneur d'ordre de contrôler la qualité de la prestation réalisée par des personnels précarisés sur lesquels ils ne disposent pas d'ascendant hiérarchique.

Ainsi, précarité, confiance et qualité semblent avoir été absents des modèles américains tirant les prix vers le bas. Toutefois, les structures de l'économie privée classique proposent des prestations un peu coûteuses

pour pouvoir concurrencer le travail dissimulé, en dehors de politique d'incitation fiscale. Les structures publiques sont quantitativement limitées, et les associations de l'économie sociale et solidaire ne sont pas toujours dites exemplaires lorsqu'il s'agit des conditions de travail par exemple (sur la base de témoignages recueillis).

Les recommandations proposées à la suite de cette étude sont très concrètes et, nous l'espérons, pragmatiques. Elles visent à proposer un modèle de développement économique des services à la personne qui profite des perspectives offertes par l'informatisation pour développer une offre légale, socialement responsable, et économiquement viable pour les ménages. Pour synthétiser, le secteur public et associatif est compétent pour les services aux personnes fragiles, le secteur privé classique adresse bien la demande des personnes plus aisées, et les acteurs de la nouvelle économie (de type Uber) réduisent les coûts mais davantage à leur profit qu'au bénéfice des travailleurs, qu'ils soient indépendants ou salariés. Le but du jeu est d'essayer de tirer profit de chacun de ces trois modèles pour retenir ce qu'il a de meilleur : de faibles coûts d'intermédiation (plateformes numériques), une rentabilité financière gage de pérennité (entreprises privées classiques), et une dimension sociale et éthique ambitieuse (économie sociale et solidaire, services publics).

La proposition que nous formulons consiste à développer des expérimentations locales visant à tirer parti du meilleur des trois mondes (numérique, social, entrepreneurial). Selon nous, et dans une orientation volontairement optimiste, l'utilisation de plateformes informatiques de mise en relation peut avoir un impact positif sur l'emploi durable, à condition d'un accompagnement par la puissance publique. Cet accompagnement se doit d'être judicieux, à la fois ambitieux sur le fond et réalisable sur les moyens, dans un contexte budgétaire délicat. Une piste d'incitation participative et démocratique viserait à favoriser les initiatives, nombreuses, qui existent aujourd'hui en France et sont souvent initiées à l'origine « par la base ». Il s'agirait ainsi d'encourager l'éclosion de coopératives sociales et solidaires, encadrées et aidées par les pouvoirs publics de niveau local (communes, communautés de communes).

Dans ce cadre, le statut de ces coopératives est une question importante dans la mesure où il permet de placer ces structures à mi-chemin entre les associations à but non lucratif et les entreprises privées classiques. Les statuts doivent donc prévoir une participation démocratique des salariés mais également des parties prenantes externes comme les clients, les

travailleurs sociaux, les élus locaux, etc. (statut de SCOP par exemple). En se positionnant sur un marché à la fois prometteur et complexe, celui des services à la personne en cours de plateformisation, ces coopératives pourraient être en mesure de créer de l'emploi salarié, impliquant les membres dans un travail de qualité auprès de personnes démunies mais également de salariés plus classiques, leur offrant par exemple du temps supplémentaire pour développer leur vie familiale, associative et citoyenne.



GLOSSAIRE

Glossaire

Abondement : Participation d'un organisme (entreprise, comité d'entreprise, CCAS, mutuelle, employeur public, Conseil général, etc.) au financement du Cesu préfinancé.

Agrément : Décision du préfet de département autorisant un organisme délivrant des services à la personne d'effectuer des prestations au domicile des publics fragiles (personnes âgées et handicapées, enfants de moins de 3 ans). L'agrément est obligatoire pour prester auprès des publics fragiles.

ACOSS : Certification : Procédure au terme de laquelle un organisme de services à la personne est reconnu comme répondant à un cahier des charges relatif à la qualité de son organisation et/ou de sa production. Un OSP certifié bénéficie d'un renouvellement automatique de son agrément.

Cesu déclaratif : Le Cesu déclaratif permet de déclarer la rémunération de toute personne employée à son domicile par un particulier pour effectuer des prestations de services à la personne.

Cesu préfinancé : Ce titre de paiement, d'une valeur définie, sert à rémunérer un salarié employé directement par un particulier ou à payer les

prestations de services fournies par une entreprise ou une association déclarée. Les titres sont attribués au bénéficiaire par un organisme qui participe à leur financement (employeur, CCAS, organisme social, collectivité, etc.).

CFTC : La confédération française des travailleurs chrétiens, fondée en 1919, s'inspire dans son action des principes fondamentaux que sont le respect de la dignité humaine, le service du bien commun et la subsidiarité. Les valeurs qu'elle défend sont la solidarité, la liberté, la responsabilité, la justice sociale, la participation démocratique, la durabilité (ou exigence d'un développement durable). Elle revendique la négociation et le dialogue pour protéger au mieux les travailleurs. La CFTC compte aujourd'hui 800 syndicats.

Cncesu : Centre national basé à Saint Etienne, chargé de collecter les volets sociaux, de prélever les charges sociales sur le compte des particuliers employeurs et de leur envoyer une attestation fiscale annuelle.

DADS Grand format : Le champ couvert par les fichiers « DADS-grand format » s'élargit à partir de 2009 aux salariés des établissements relevant du secteur privé et des fonctions publiques territoriales et hospitalières, secteurs couverts précédemment, s'ajoutent les salariés de la fonction publique d'État et des particuliers employeurs. À partir de 2009, les fichiers détail « DADS-grand format » couvrent donc l'ensemble des employeurs et des salariés à l'exception des activités extra-territoriales et des secteurs « Agriculture, chasse, services annexes » et « Sylviculture, exploitation forestière ». Les fichiers sont des échantillons au 1/12^{e} de la population salariée. Ils contiennent tous les postes (annexes et non-annexes) et tous les types d'emplois (temps complets ou non-complets) des salariés, y compris ceux exerçant des fonctions de dirigeants au sein de l'établissement.

Emploi direct : Le particulier employeur effectue les démarches de recrutement, établit le contrat de travail, effectue le paiement du salaire et effectue les formalités de déclaration du salarié et paiement des charges sociales au Centre national du Cesu ou au Centre national Pajemploi (pour la garde d'enfants).

Enseigne : Organisme déclaré assurant l'intermédiation entre la demande et l'offre de services à la personne via une plateforme téléphonique, un site web...

Nova : Logiciel de la Direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services mis à disposition des services administratifs concernés et des organismes déclarés de services à la personne permettant l'instruction et la gestion électronique des déclarations et des agréments, le suivi de l'activité des organismes et la constitution d'un fichier national actualisé des organismes déclarés de services à la personne.

Organisme déclaré : Entreprise, association ou établissement public délivrant des services à la personne ouvrant droit aux avantages fiscaux et sociaux.

Organisme mandataire : Organisme agissant pour le compte des particuliers employeurs, en matière de gestion administrative des salariés.

Organisme prestataire : Organisme fournissant des prestations facturées de services à la personne.

TIC : Les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) et de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) (en anglais, Information and communication technologies, ICT ou télématique en français) regroupent les techniques principalement de l'informatique, de l'audiovisuel, des multimédias, d'Internet et des télécommunications qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous toutes les formes : texte, musique, son, image, vidéo et interface graphique interactive (IHM)

SCIC : Une société coopérative d'intérêt collectif (Scic) est une coopérative de production régie par le Titre II ter de la Loi 47-1775. Son sociétariat doit être obligatoirement multiple (*multistakeholders*). C'est une société anonyme, une SAS ou une SARL qui associe obligatoirement autour d'un projet des acteurs salariés, des acteurs bénéficiaires (clients, usagers, riverains, fournisseurs, ...) et des contributeurs (associations, collectivités, sociétés, bénévoles, etc.) pour produire des biens ou des services d'intérêt collectif au profit d'un territoire ou d'une filière d'activités. Elle promeut des valeurs collectives et doit avoir un double objectif : efficacité économique et dimension sociale. Elle fonctionne selon le principe coopératif « un associé, une voix ».



BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

ABHERVE M., 2010, « Avantages fiscaux sans création d'emploi », http://blog.educpros.fr

ADEME, 2016, « Réalisation d'une étude sur les différentes formes de services de Véhicules de Transport avec Chauffeur (VTC) du point de vue de l'organisation des services et des usages », Paris, Ademe.

ALBEROLA E., GILLES L., TITH F., 2011, « Les services à la personne : un levier d'insertion pour les publics éloignés de l'emploi ? », *Cahiers de Recherche*, 288, Paris, CREDOC.

ALTER N., 2000, *L'innovation ordinaire,* Paris, PUF.

AMOSSE T., 2004, « Professions au féminin ». *Travail, genre et sociétés* 11, pp. 31-46.

ANGOTTI M., OLM C., SIMON M.-O., 2007, « Enquête auprès des organismes agréés du secteur des services à la personne », Paris, CREDOC.

ARNTZ M., GREGORY T., ZIERAHN U., 2016, « The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries A Comparative Analysis », *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, n°189, p. 35.

AVRIL C., 2007, *S'approprier son travail au bas du salariat : les aides à domicile pour personnes âgées*, Paris, EHESS.

AZAIS 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.

BAKER W.E., IYER A.V., 1992, « Information networks and market behavior », *The Journal of Mathematical Sociology*, 16, 4, pp. 305–332.

BARBE L., COQUELLE C., 2001, « L'encadrement dans le secteur social », Rapport au ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Paris, Direction générale de l'action sociale.

BERRY M., 1983, « Une technologie invisible - L'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains », *Les Cahiers du CRG*, n° 1133.

BODE I., GARDIN L., NYSSENS M., 2011, « Quasi-marketisation in domiciliary care : varied patterns, similar problems ? », *International Journal of Sociology and Social Policy*, 31, 3/4, pp. 222–235.

BOMSEL O., 2007, *Gratuit ! : Du déploiement de l'économie numérique*, Paris, Folio.

BONNET M., 2006, « Le métier de l'aide à domicile : travail invisible et professionnalisation », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 1, pp. 73–85.

BOULEAU C., 2014, « Covoiturage : Blablacar a passé le cap des 10 millions de membres », *Challenges*, 9 septembre 2014.

BOUVIER T., PELVILLAIN N., SANTELMANN P., 2010, "Services à la personne : renforcer l'encadrement intermédiaire pour accroître l'efficacité et l'attractivité des métiers." *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, n° 112 (décembre), pp. 53–67.

BRAY M., 2011, « The challenge of shadow Education : Private tutoring and its implications for policy makers in the European Union », NESSE network / European Commission.

BREILLAT J., 2015, *Dictionnaire de l'E-réputation : Veille et communication d'influence sur le web*, Éditions EMS, 251 p.

BUE J., COUTROT T., PUECH I., 2004, *Conditions de travail : les enseignements de vingt ans d'enquête*, Toulouse, Octares éditions.

BUREAU M.C., CORSANI A., 2012, *Un salariat au-delà du salariat ?*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy.

CAHUC P., DEBONNEUIL M., COHEN D., GODET M., 2004, *Productivité et emploi dans le tertiaire*, Paris, La Documentation française, 249 p.

CARDON D., 2015, *À quoi rêvent les algorithmes : Nos vies à l'heure des big data*, Paris, Seuil, 105 p.

CAUSSE L., LABRUYERE C., FOURNIER C., 1998, *Les aides à domicile. Des emplois en plein remue-ménage*, Paris, Syros, 226 p.

CERC, 2008, « Les services à la personne », 8, Paris, Conseil de l'emploi, des revenus et de la cohésion sociale.

CHARDON O., ESTRADE M.-A., 2007, *Les métiers en 2015*, Paris, CAS / DARES, Collection « Qualifications & prospective ».

CHATELLIER R., 2015, "L'économie de la réputation rejoue la lutte des classes", Medium.com

CHAUVEL C., 2010, « Alex Türk à propos d'Acadomia : "Certaines informations personnelles ne reposent sur rien et ressemblent à des ragots" », 20minutes.fr, 27 mai 2010.

CHEN E.M., 2015, « Order denying defendant Uber Tecnologie Inc.'s motion for summary judgment », p. 27.

CLARCK C., 1932, *The National Income, 1924-31*, London, MacMillan, 167 p.

CNIS, 2012, *Rapport du groupe de travail interinstitutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne*.

COLAS DES FRANCS O., 2014, « E-commerce : Avis-vérifiés.com traque les faux avis des internautes », *Les Echos Business*, 21 mai 2014.

COLIN C., 2012, « Services à la personne », 129, Conseil National de l'Information Statistique.

CORKERY M., SILVER-GREENBERG J., 2014, « Santander Consumer Gets Subpoena in Subprime Car Loan Inquiry », *DealBook*.

COUR DES COMPTES, 2010, « La politique en faveur des services à la personne », *Rapport public annuel*, Paris.

CREDOC, 2011, « Les services à la personne : un levier d'insertion pour les publics éloignés de l'emploi ? », *Cahier de recherche*, n°288, Paris, Credoc.

DAMOUR P., 2015, « La stratégie de Taxis G7 pour rester dans la course », *Challenges*, 27 septembre 2015.

DANIEL B., 2012, « Le business florissant du soutien scolaire », *lesechos.fr*, 27 septembre 2012.

DARES, 2010, « Les métiers en 2009. Seuls quelques métiers résistent à la dégradation du marché du travail », *Dares Analyses*, 69, Paris, Dares.

DARES, 2013, « Les services à la personne. Cadrage statistique du secteur », 3 décembre 2013.

DARES, 2016, « Les services à la personne en 2014 Un secteur toujours orienté à la baisse malgré une reprise de l'activité prestataire », *Dares Resultats*, 9, p. 9.

DEBES F., 2015, « Numérique : comment G7 répond à Uber », *Les Échos*, 30 octobre 2015.

DEBONNEUIL M., 2007, *L'espoir économique : Vers la révolution du quaternaire*, Paris, François Bourin éditeur, 135 p.

DEBONNEUIL M., BARROUX R., 2011, « Michèle Debonneuil : "Comment passer d'une économie de "l'avoir plus" à "l'être mieux" », *Le Monde*, 26 juillet 2011.

DEVETTER F.-X., JANY-CATRICE F., RIBAULT T., 2009, *Les services à la personne*, Paris, éditions La Découverte.

DEVETTER F.-X., BARROIS A., 2012, « Aides à domicile : un régime temporel non stabilisé qui témoigne d'une professionnalisation inachevée », *Dossiers Solidarité et Santé, 30*, pp. 29-46.

DRAPERI J.-F., 2011, *Rendre possible un autre monde : Économie sociale, coopératives et développement durable*, 2e édition revue et augmentée, Montreuil, Presses de l'Économie sociale, 74 p.

DUSSUET A., 2005, *Travaux de femmes : Enquêtes sur les services à domicile*, Paris, Editions L'Harmattan, 222 p.

DZIEZA J., 2015, « The rating game: how Uber and its peers turned us into horrible bosses », The Verge.

FARR C., 2015, « Histoire d'un fiasco spectaculaire, celui du « Uber du ménage » », *L'Obs*, 26 novembre 2015.

FERRY J.-M., 1995, *L'Allocation universelle. Pour un revenu de citoyenneté*, Paris, Cerf, 125 p.

FLIPO A., 1998, « La demande de services de proximité : une mise en perspective », *Emplois de proximité*, Paris, pp. 103–135.

FREMEAUX P., 2010, « L'économie sociale et solidaire cherche sa voix », *Alternatives économiques*, février 2010.

FREY C.B., OSBORNE M., 2013, « The Future of Employment: How susceptible are jobs to computerisation ? », Oxford, UK, Oxford Martin School.

GADREY J., 1990, « Les systèmes d'emplois tertiaires au cœur des transformations du marché du travail », *Formation Emploi*, vol. 29, n°1, pp. 21-34.

GADREY N., JANY-CATRICE F., PERNOD-LEMATTRE M., 2004, « Les conditions de travail des employés non qualifiés », dans *Le travail non qualifié : Permanences et paradoxes*, Paris, éditions La Découverte, pp. 182-196.

GARNER H., LAINE F., 2013, « Services à la personne : constats et enjeux », *L'essentiel*, Paris, Commissariat général à la stratégie et à la prospective.

GRANOVETTER M., 1974, *Getting a Job : A Study of Contacts and Careers*, Chicago, Ill, USA, University of Chicago Press, 1995, 263 p.

GROUPE O2, 2016, « A propos d'O2 | o2.fr ».

HARRIBEY J.-M., 2002, « L'économie sociale et solidaire, un appendice ou un faux-fuyant ? », *Mouvements, no19*, 1, p. 42-49.

HERARD P., EPELBOIN F., 2014, « Uber, Google, Airbnb, booking : l'économie 2.0 californienne est-elle un danger pour l'Europe ? », *TV5 Monde*, 23 décembre 2014.

JANY-CATRICE F., 2010, « La construction sociale du "secteur" des services à la personne : une banalisation programmée ? », *Sociologie du Travail*, vol. 52, n°4, pp. 521-537.

JANY-CATRICE F., 2013, « Mise en visibilité statistique des emplois dans les services à la personne », *La Revue de l'Ires*, n°78, 2013/3, pp. 25-49.

JEANTET T., 1999, *L'économie sociale européenne ou La tentation de la démocratie en toutes choses*, Paris, CIEM, 328 p.

JOLLY C., PROUET E., 2016, « L'avenir du travail : quelles redéfinitions de l'emploi, des statuts et des protections ? », *Document de travail*, n°2016-04, Paris, France Stratégie.

KEROMNES G., 2012, « De plus en plus de solutions TIC adaptées aux usages nomades des services à la personne ».

KESSOUS E., METZGER J.L., 2005, *Le travail avec les technologies de l'information*, Paris, Hermes Science Publications.

LEFEBVRE M., 2012, *Qualité(s) de l'emploi dans les services à la personne : entre régulations publiques et professionnelles*, Thèse de doctorat, Lille, Université Lille 1.

LEFEBVRE M., 2014, « La construction des champs conventionnels dans les services à la personne : dynamiques et enjeux », *La Revue de l'Ires*, 78, 3, pp. 99–126.

LEMOINE P., 2014, « La nouvelle grammaire du succès. La transformation numérique de l'économie française », Rapport au Gouvernement, Paris.

L'EXPRESS, 2011, « Palmarès : les 72 entreprises les plus prometteuses en France », *LEntreprise.com*, 14 novembre 2011.

LIPIETZ A., 2013, « L'économie sociale et solidaire, ce n'est pas un petit truc ! », *Aria-Nord*, 23 mars 2013.

LOI, 2005, « Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale », 2005-841.

MARBOT C., 2008, « En France qui recourt aux services à domicile ? », *France, portrait social*, Insee Références, pp. 143–162.

MARUANI M., 2003, *Travail et emploi des femmes*, 4e édition, Paris, La Découverte [2011].

MATIAS J.N., ARTHUR K., 2015, « What is Platform Cooperativism and Why is it Important ? | MIT Center for Civic Media ».

MENASCE D., 2016, *Travail à la demande : quel modèle social ?*, Paris, Institut de l'Entreprise.

MENGER P.-M., 2003, *Portrait de l'artiste en travailleur : Métamorphoses du capitalisme*, Paris, Seuil, 96 p.

MONDOUX A., 2011, *Histoire sociale des technologies numériques de 1945 à nos jours*, Québec, Nota Bene.

NASI M., 2015, « Et si on remplaçait l'emploi par le travail ? », *Le Monde.fr*, 25 août 2015.

NOVEL A.-S., 2013, *La vie share : mode d'emploi : Consommation, partage et modes de vie collaboratifs*, Paris, Alternatives, 128 p.

ORLÉAN A., 2002, « Le tournant cognitif en économie », *Revue d'économie politique*, 112, 5, pp. 717–738

OUDGHIRI R., BRUNET L., 2013, *Les Français et les pratiques collaboratives*, Ipsos.

PASSAMONTI L., 2014, « À qui appartiennent les avis clients collectés via un tiers de confiance ? », *Le Journal du Net*.

PAVIE X., 2012, « Les services à la personne : état des lieux et perspectives », *Innovation & Society*, 17, ESSEC Institut for Service Innovation & Strategy.

PERRIER S., 2015, « Uber contre G7 : un conflit exemplaire », *La Tribune*, 17 décembre 2015.

PETRELLA F. (dir), 2012, *Aide à domicile et services à la personne : les associations dans la tourmente*, Rennes, PU Rennes, 178 p.

PILLON T., VATIN F., 2002, « Retour sur la question salariale : actualité d'un vieux problème », *SOCIOLOGIA DEL LAVORO*.

PINVILLE M., POLETTI B., 2014, « Rapport d'information sur l'évaluation du développement des services à la personne », Paris, Assemblée Nationale.

PUECH I., 2013, Francesca Petrella (dir.), « Aide à domicile et services à la personne : les associations dans la tourmente », *Travail et Emploi*, 134, pp. 100–101.

PUISSANT E., 2007, « Les associations d'aide à domicile : des tensions dans la relation de travail », *Contribution aux Journées de l'AES*.

PUISSANT E., GARDIN L., RICHEZ-BATTESTI N., 2014, « Propos introductifs. Syndicalisme et dialogue social dans l'aide à domicile », *La Revue de l'Ires*, n°78, 2014/3, pp. 3-24.

REY C., 2001, « Travail à domicile, salarié ou indépendant. Incidence des nouvelles technologies de l'information et de la communication », *Innovations*, n°13, 2001/1, pp. 173-193.

RIFKIN J., 2015, *La troisième révolution industrielle*.

RONFAUT L., 2014, « Uber encourage ses chauffeurs à s'endetter pour conduire de belles voitures », *Le Figaro*.

ROUSSILLE B., STROHL H., RAYMOND M., 2009, *Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées*, Rapport public, Paris, Inspection générale des affaires sociales.

SERGERE V., 2014, « Loi Thévenoud : ce qui va changer pour les applications de VTC (Uber, Chauffeur privé, etc.) ». FrAndroid, 19 September 2014.

SILVA F., BEN ALI A., 2010, « Émergence du travail collaboratif : Nouvelles Formes d'Organisation du Travail », *Management & Avenir*, n°36, 2010/6, pp. 340-365.

STEBBINS L.F., 2015, *Finding Reliable Information Online : Adventures of an Information Sleuth*, Rowman & Littlefield, 205 p.

STEINER P., 2005, « Le marché selon la sociologie économique », *Revue européenne des sciences sociales. European Journal of Social Sciences*, XLIII-132, pp. 31-64.

SUE R., 1997, *La richesse des hommes : Vers l'économie quaternaire*, Paris, Odile Jacob, 203 p.

SWAN M., 2015, *Blockchain : Blueprint for a New Economy*, O'Reilly Media, Inc., 149 p.

THEVENOT L., 1995, « Rationalité ou normes sociales : une opposition dépassée ? », *Le modèle et l'enquête. Les usages du principe de rationalité dans les sciences sociales*, Paris, éditions de l'EHESS, pp. 149–189

TUAL D.L. et M., 2016, « Chiffrement et données personnelles : les géants du Web en conflit avec les États », *Le Monde.fr*, 2 mars 2016.

VEROLLET Y., 2007, « Le développement des services à la personne », rapport public, Conseil Économique et Social.

XERFI, 2016, « Étude de marché soutien scolaire Xerfi », 6SME65 / XR, Paris, Xerfi Études.

ZANDA J.-L., FUNES 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.

Achevé d'imprimer
2e trimestre 2017
Imprimerie de la Centrale - 62302 Lens
Tél. : 03 21 69 88 44

L'informatisation des services à la personne

En France, le secteur des services à la personne (SAP) représente aujourd'hui 1,4 million de salariés (5 % de l'emploi et 1 % du PIB), lesquels travaillent au sein de quelque 35.000 organismes, auprès de 2,7 millions de personnes. Ce secteur, qui recouvre une multiplicité d'activités et d'acteurs (entreprises, associations, auto entrepreneurs, établissements publics, ...), constitue une mine d'emplois sans équivalent compte tenu des besoins croissants.

Ce pan de l'économie, porteur pour l'emploi, la solidarité et le développement local, doit être pris en compte par les partenaires sociaux et a fortiori par les organisations syndicales. Au-delà des enjeux de la structuration de l'offre et de la solvabilisation de la demande des SAP, se pose la question de la professionnalisation (reconnaissance) et de la qualité de l'emploi (précarité, temps partiel subi). Cette professionnalisation pourrait notamment passer par l'innovation et l'automatisation dans ces métiers avec la création d'un nouveau modèle touchant les relations entre les prestataires de service, les clients, les intermédiaires et les organismes de sécurité sociale.

L'objectif de la présente étude est de dresser un état des lieux précis des SAP, d'envisager les bouleversements technologiques liés à la révolution numérique dans le secteur, et de tirer les premiers enseignements sur les expérimentations liées aux TIC, notamment en matière de nouveau modèle social.

Charles STOESSEL est docteur en sociologie du travail (Cnam, 2010). Son bureau d'études, Opus Citatum, intervient dans le champ de l'emploi, de la santé-sécurité et de la Qualité de Vie au Travail. Implanté sur le territoire de Saint-Denis (93), Opus Citatum œuvre à la construction de liens sociaux porteurs d'avenir pour les territoires, dans une logique coopérative et participative.

Dernières parutions

Le travail du dimanche : enjeux économiques et sociaux

Emploi des jeunes et écologie : pour une agence nationale de solidarité intergénérationnelle

Avril 2017
160 pages
12 €
ISBN 978-2-917686-26-3

ARGUMENTS
BUREAU D'ÉTUDES DE LA CFTC

Une collection de : Syndicat CFTC La Vie à Défendre
www.cftc.fr

128, avenue Jean Jaurès – 93697 Pantin Cedex – Tél. : 01 73 30 49 00