



Les services à la personne

Par Devetter FX, Jary-Catrice F et Ribault Tf, La découverte, 2009

Les auteurs sont trois économistes chercheurs au CNRS. L'ouvrage propose un état des lieux sur les services à la personne ; ce dernier prend appui sur les événements de juin 2008 lorsque des femmes sans-papiers ont revendiqué que soient enfin prises en compte leur condition salariale et de travail, travail qu'elles vivent dans l'humiliation, les vexations liées au statut d'esclaves modernes !

Je me suis intéressée plus particulièrement à deux questions traitées par les auteurs.

Tout d'abord le niveau de rémunération ; cette branche professionnelle est au bas de l'échelle. De grandes disparités sont constatées, cependant, selon la durée du temps de travail et la catégorie de l'employeur même s'il reste difficile d'isoler la question salariale des autres éléments constitutifs du contrat de travail ; ainsi le particulier employeur paye mieux l'heure de travail mais c'est dans les associations et les CCAS que l'on constate un réel effort de formation et de professionnalisation.

La reconnaissance de ces salariés exige que ces deux aspects soient pris dans un ensemble.

Il est exact que ce secteur professionnel est complexe à identifier et à délimiter. Pour simplifier il mêle des emplois relatifs à la relation d'aide -aide à domicile- et des emplois héritiers d'un modèle de domesticité, les employés de ménage.

La reconnaissance peut-être abordée sur le plan juridique dans le cadre du droit du travail ; aujourd'hui certains éléments caractéristiques de ces emplois sont peu ou pas pris en compte ; La plupart des salariés sont exposés à des risques spécifiques liés à l'activité et au lieu où cette dernière s'exerce. Ils cumulent des contraintes de type industriel et tertiaire – contraintes physiques, posturales, avons-nous conscience que ces salariées travaillent très souvent à genoux ? –, mais aussi de mobilité, de flexibilité et enfin relationnelles lorsqu'elles exercent notamment dans un lieu privé et sur des problématiques intimes. Ces questions sont d'autant plus prégnantes qu'elles se posent dans un contexte de forte instabilité.

La reconnaissance doit passer aussi par la prise en considération de l'ensemble des capacités et qualités mobilisées par ces salariées dans l'exercice de leur fonction d'aide.

Les compétences qu'elles mobilisent sont encore considérées comme « innées ». La déclassification des activités de ménage paraît hélas consensuelle tant du point de vue des salariés qui parfois ne souhaitent même pas être déclarés, que des employeurs dont les préoccupations sont plutôt orientées sur la gestion de l'activité, entre quantité et qualité tout à la fois de l'emploi et du service rendu.

Cependant l'amélioration de la qualité des services rendus peut-elle être dissociée de la qualité des conditions d'emplois proposés aux salariés des services à la personne ? Cette entité est encore aujourd'hui considérée comme un gisement d'emplois au confluent d'une grande variété d'enjeux de politique économique, sociale, familiale.

Selon les auteurs « les politiques d'exploitation des gisements d'emploi dans les services à la personne ne risquent-elle pas de provoquer une dépendance d'une catégorie de personnes à une autre, précarisée, aux stigmates fatalisés ?...la survalorisation de la femme noire et de ses qualités dans le discours de nombreux acteurs est un symptôme répandu d'une ethnicisation généralisée visant à légitimer une nouvelle répartition des tâches à l'échelle internationale... Des services à la personne on bascule alors vers les personnes au service, et la société postindustrielle retrouve un étrange goût de société préindustrielle. »