

« NOUVEAUX COMPORTEMENTS, NOUVELLE GRH ? »
XXI^{ème} CONGRES AGRH - DU 17 AU 19 NOVEMBRE 2010
RENNES / SAINT-MALO



Qualité de l'emploi, enjeux de la GRH dans l'aide à domicile : Quelques indications d'une étude exploratoire

Auteur (s) :

Ilda Ilse Ilama

Doctorante Université Montpellier 2, CREGOR

Sophia Belghiti-Mahut

Maître de Conférences-Univ Montp2-IUT Béziers, CREGOR

Alain Briole

Professeur des Universités Montpellier 3, CREGOR

Coordonnées : Coordonnées : CREGOR-Université Montpellier 2-Bât 19-Case Courrier 28.

Place Eugène Bataillon-Montpellier, 34095, cedex 5.

E.mail : ildailseilama@hotmail.fr

Résumé : Cette recherche concerne la qualité de l'emploi dans le secteur de l'aide à domicile. Dans ce secteur les emplois sont souvent pourvus avec difficulté, marqués par des conditions de travail peu attractives ; le secteur souffre d'une image négative (Cerc, 2008). Cette communication se propose à travers une étude exploratoire de mesurer ce qui différencie la vision des salariés et celle des entrepreneurs en matière de qualité de l'emploi. Les premiers résultats obtenus montrent que la perception de la qualité de l'emploi n'est pas homogène, mais produit des représentations plutôt convergentes, révélant des orientations problématiques en matière de GRH.

Mots clefs

Service à la personne, Qualité de l'emploi, Structuration de la GRH.

INTRODUCTION :

Le secteur des relations de service est devenu l'un des axes majeurs de développement des économies contemporaines.

Dans cet ensemble, les activités de service à la personne, et plus particulièrement à la personne fragile connaissent la même dynamique, avec des particularités caractérisées par d'évidentes mutations.

Le vieillissement de la population, l'évolution des formes de solidarité sociale et son inscription dans les politiques macro-économiques (Boyer, 2006), le passage d'une logique globale de contrôle à une logique de régulation des populations (Foucauld, 2004), pour ne citer que ces traits concourent à l'essor de ce secteur dont témoignent tant les prévisions en matière de besoins que l'évaluation des créations d'emploi.

L'arrivée récente d'opérateurs privés, du secteur assurantiel ou plus largement des services à la personne montre que cette activité longtemps orientée par l'action sociale est désormais prise dans un processus de rationalisation économique. Simultanément à l'enjeu de la création de valeur (et d'emplois) et de sa maîtrise, se pose aussi celui de la performance sociale qui ne peut se réduire au seul jeu des agents économiques engagés dans ce nouveau marché (Paugam, 2007). Le service d'aide à la personne reste porteur de valeurs caractéristiques du vivre ensemble (solidarité, relations intergénérationnelles...) que nombre d'observateurs estiment menacées dans la dynamique actuelle de croissance du secteur.

La rationalisation économique et technique du secteur fait très rapidement surgir la question de la gestion de l'emploi, et plus précisément de la gestion des conditions d'emploi, entendue ici comme l'ensemble des relations contractuelles intégrant les conditions de travail. C'est ainsi qu'on peut interpréter la question de la professionnalisation, qui va concerner la structuration tant du management que l'activité elle-même.

La professionnalisation est la plupart du temps envisagée surtout en référence directe à l'activité et aux compétences des salariés assurant le Service à la Personne. Elle est pourtant déterminée, dans une large mesure par la professionnalisation du management des organisations opérant dans ce secteur, de leurs capacités, notamment, à mettre en œuvre des outils de gestion adaptés à leurs finalités, à développer de véritable politique RH.

L'enjeu est considérable ; il peut se caractériser très simplement : l'organisation ou le marché ? Plus précisément, on peut se demander quelle forme de régulation peut émerger dans cette dynamique de croissance sectorielle qui assure un traitement satisfaisant pour l'ensemble des parties prenantes de ce type d'activité.

Si on s'en remet à la rationalité immanente du marché, il est à peu près certain que l'activité du service à la personne se déploiera au moindre coût, pour une performance sociale largement discutable¹. Si d'un côté, on essaie de réguler ce secteur à partir d'une segmentation des acteurs (entreprises, auto-entrepreneurs, associations...), il n'est pas certain que le résultat soit très différent. Il nous semble que l'orientation d'où pourrait émerger une solution efficace est celle qui s'appuierait précisément sur la gestion des ressources humaines dans le secteur. La qualité de l'emploi peut fournir le vecteur de déploiement de cette solution globale.

Si on prend en considération cette dimension, essentielle à nos yeux, du développement économique à venir, la qualité de service apparaît comme un moyen particulièrement pertinent pour articuler les deux dimensions sociale et économique qui orientent la problématique de l'évolution du secteur. Qu'on la considère d'un point de vue méthodologique et technique, comme vecteur de transformation organisationnelle (Amadiou & Cadin, 1996 ; Courpasson & Livian, 1991), ou encore comme axe de développement d'une

¹ Qu'on songe au mouvement suscité par la loi de 2009 sur l'immigration clandestine en Italie qui fait surgir d'un coup la valeur domestique de cette activité.

nouvelle forme d'échange (Gadrey, 1996), la qualité de service intègre un espace sur lequel peuvent se projeter l'ensemble des enjeux : la qualité de l'emploi.

On veut privilégier ici deux traits structurels parmi les plus significatifs de cette évolution : le déploiement d'une problématique de la performance dans un champ largement orienté par d'autres paradigmes des échanges sociaux, surdéterminée par l'arrivée de ces nouveaux acteurs que sont les entreprises, et les mutations des relations d'emploi qui s'y articulent nécessairement. Si le service à la personne reste encore pris dans des problématiques traditionnelles, des grilles d'analyse qui privilégient plus ou moins le niveau axiologique (*Justice Vs Care*, etc.), on peut sans nier l'enjeu à ce niveau, au contraire conclure qu'il n'est pas naïf d'envisager que son déploiement aura un impact considérable sur l'organisation sociale, à l'échelle d'une décennie, qui en modifie la nature comme le statut.

La gestion des ressources humaines peut être une dimension structurante de ce type d'activité, et la qualité de l'emploi le vecteur support de ce processus. Pour évaluer la qualité de l'emploi, la satisfaction au travail représente l'indicateur synthétique le plus adéquat (Vercernik, 2003). Comment s'y déploie l'alternative entre marché et organisation ? Son évaluation par les acteurs eux-mêmes, salariés ou entrepreneurs révèle-t-elle des variations significatives ?

Dans un premier temps, en s'appuyant sur les premiers éléments d'une étude empirique, on veut vérifier que l'opposition Organisation / Marché n'est guère pertinente du point de vue de l'activité, du travail, de l'emploi.

L'étude réalisée au sein de deux associations dans la ville de Montpellier a pour but d'explorer la question suivante : qu'est-ce qui différencie la représentation des aides à domicile et des entrepreneurs en matière de qualité de l'emploi ? Répondre à ce questionnement revient à présenter dans une première partie une revue de la littérature de la

qualité de l'emploi. La deuxième partie est pour sa part consacrée à la présentation de certains résultats de l'étude exploratoire qui a été menée.

I : LA QUALITE DE L'EMPLOI : UN OBJET MULTIDIMENTIONNEL

I.1 : La qualité de l'emploi : source de nombreuses investigations

I.1.1 La qualité de l'emploi en science économique

Mis en œuvre en sciences économiques, le concept de la qualité de l'emploi ne cesse de faire l'objet de nombreuses recherches. Vecchio (1980), s'intéresse à la qualité de l'emploi dans le but d'analyser la conséquence des variétés raciales sur la modération du sentiment d'insatisfaction qui peut apparaître dans de mauvaise condition de travail. Le « prestige » de l'emploi est fonction de sa rétribution et utilise la qualité de l'emploi parallèlement à un autre indicateur, la satisfaction au travail, dans le but d'effectuer des comparaisons de conditions de travail des afro-américains à celle des américains d'origine européenne (Vecchio, 1980). Le positionnement selon lequel, le salaire constituerait l'unique déterminant de la qualité de l'emploi a été remis en cause. Il serait mieux d'utiliser un indicateur composite permettant d'exprimer de manière globale la qualité de l'emploi (Rosenthal, 1989). La littérature en sciences économique, ne donne pas une définition consensuelle de la qualité de l'emploi (Yedder et Peretti, 2009). Les définitions sont très variées, car chaque chercheur apporte sa définition de la notion et étudie la qualité des conditions de travail d'une population cible. Certains auteurs définissent le concept de manière négative, pour cela, ils mettent en avant les attributs de la non qualité, par exemple le fait d'être sous-payé ou d'avoir simplement la possibilité d'accéder à une charge horaire insuffisante et conduisant à une rémunération très minime (Allan et Steffensmeier, 1989). D'autres auteurs comme Kalleberg et al. (2000) définissent aussi de manière négative la qualité de l'emploi. Ils ont tenu à mettre en avant les

particularités des mauvais emplois, « Bad Jobs », une mauvaise rémunération et le non accès à une couverture sociale. Mc Dermid et al. (2001), mettent en place une conceptualisation plus complexe composée de 43 facteurs regroupés en cinq dimensions : *Conditions de travail*, *Complexité du travail*, *Rémunération et sécurité*, *Avantages sociaux*, *Soutien de l'environnement de travail*. Gupta et al. (1992) se positionnent pour leur part, sur 12 déterminants. Si on envisage de mesurer la qualité des emplois, une première démarche est de questionner directement les individus sur leur satisfaction à travailler (Fremigacci, L'Horty, 2005). Kalleberg et al. (2000) ont focalisé leur attention sur les caractéristiques du concept et ont mis en exergue la cohérence des dimensions de la qualité de l'emploi. Viera et al. (2005) se sont intéressés à la subjectivité de l'appréciation de la qualité de l'emploi. C'est à partir de l'aspect satisfaction au travail que Handel (2005) étudie la progression de la qualité de l'emploi et du travail aux Etats-Unis pendant la décennie quatre-vingt-dix. Pour cela, l'auteur prend en considération la perception qu'ont les travailleurs des dimensions suivantes : *rémunération*, *stabilité*, *heures de travail*, *conditions physiques*, *progression de carrière*, *travail enrichissant*, *autonomie professionnelle*, *relations employés-gestionnaire* et *relation entre les employés*. L'étude de Handel (2005) se positionne tant sur la satisfaction générale des travailleurs que sur leur satisfaction quant à certaines dimensions de la qualité de l'emploi et de la qualité du travail.

Bien que le concept de qualité de l'emploi ait été mobilisé pour la première fois en science économique, actuellement les auteurs en science de gestion s'y intéressent aussi.

I.1.2 La qualité de l'emploi en gestion des ressources humaines

La GRH s'est toujours inspirée des autres disciplines pour se développer (Yedder et Peretti, 2009). Savall et Zardet (2000) soutiennent que la création par la GRH de l'homme au travail est inspirée des courants de pensée en économie. En GRH l'objectif des rares travaux qui, selon la littérature, se sont imprégnés des questionnements en rapport avec la qualité, a été de

délimiter les déterminants (Hunter 2000 ; Champion-Hugues, 2001). Ce positionnement est adéquat pour plusieurs raisons. Il favorise la prise en compte des attentes d'une population quant à la qualité espérée d'un emploi de façon globale, en incorporant des dimensions variées. Certains chercheurs se sont intéressés aux déterminants de la qualité de l'emploi des infirmières dans les centres de soins (Hunter, 2000). Champion-Hugues (2001), dans son étude, identifie les attentes en termes de qualité de l'emploi d'une population d'étudiants. Dans cette même optique, Yedder et Peretti (2009) se sont attelés à identifier les attentes des jeunes diplômés. Ils ont pu observer que les attentes quant à la qualité de l'emploi n'étaient pas la même selon la culture d'origine.

Hormis les travaux réalisés en science économique et en science sociale, le milieu européen s'est également imprégné de la question.

La traduction européenne de la qualité de l'emploi

Lors du sommet de Laeken, la qualité de l'emploi a été identifiée comme un concept multidimensionnel, la Commission Européenne l'a définie à travers 10 dimensions à caractère quantitatifs (Commission Européenne, 2001 ; Davoine, Erhel, Guergoat-Lariviere, 2008). Sous cet ensemble, la qualité de l'emploi devient une notion multidimensionnelle et plus large que la qualité du travail (*job quality, work quality*) qui est quant à elle centrée sur les conditions de travail. Elle favorise l'évaluation des marchés du travail nationaux, plutôt la différenciation des emplois au sein d'une économie (Davoine, 2007).

Le tableau ci-dessous récapitule certaines dimensions de la qualité de l'emploi évoquées dans la littérature.

Tableau 1 : Les caractéristiques de la qualité de l'emploi

Kalleberg et Vaisey (2005)	Mc Dermid et al. (2001)	Gupta et al. (1992)	CCE (critères de Laeken) (2001)
<ul style="list-style-type: none"> -Rémunération -Avantages sociaux -Autonomie -Contrôle du travail -Opportunités d'avancement 	<ul style="list-style-type: none"> - Conditions de travail -Complexité du travail -Rémunération et sécurité -Avantages sociaux -Soutien de l'environnement de travail 	<ul style="list-style-type: none"> -Charge horaire -Difficultés -Intérêt pour le travail -Cadre physique -Opportunités de promotion -Qualité de l'assistance -Opportunité de spécialisation -Sécurité de l'emploi -Rémunération -Avantages sociaux -Qualité des relations avec le supérieure -Qualité des relations avec les collègues 	<ul style="list-style-type: none"> -Qualité intrinsèque de l'emploi -Education, formation et développement de carrière -Egalité par genre -Santé et sécurité au travail -Flexibilité et sécurité -Insertion et accès au marché du travail -Organisation du travail et conciliation vie familiale-vie professionnelle -Dialogue social et participation des travailleurs -Diversité et non-discrimination ; Performances globales du travail

La qualité de l'emploi peut également se décliner dans le secteur des services à la personne, avec quelques particularités.

I.2 : La qualité de l'emploi dans le secteur des services à la personne : le cas de l'aide à domicile.

I.2.1 L'aide à domicile un champ intégré dans le secteur des services à la personne

La notion de service à la personne se diffuse progressivement dès les années quatre-vingt-dix. Elle est principalement au cœur d'un rapport fondateur publié par le CNPF (1994) et intitulé *Les services à la personne: services aux consommateurs et services de proximité, des marchés à développer par l'innovation dans l'offre et par le professionnalisme des intervenants*. Dès 2004, lors d'une réunion organisée à l'initiative du ministère de la Cohésion Sociale, les principaux acteurs du secteur ont signé un accord qui définit les SAP comme étant: « Les

services regroupant l'ensemble des services qui contribuent au mieux-être des concitoyens sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisir ». A partir des années 2004-2005, on assiste à une multiplication de travaux et rapports officiels traitant explicitement des SAP (rapport du Commissariat Général du Plan, 2005²; rapport du CERC, 2008).

Le secteur de l'aide à domicile occupe une place singulière dans les services à la personne de part la nature des emplois et les publics visés. Il convient à présent de se concentrer sur l'aide à domicile qui représente un champ assez fondamentale dans le secteur des services à la personne.

Le secteur de l'aide à domicile

Le nombre de personnes âgées dépendantes augmente et continuera de croître de manière significative dans les prochaines années (Bressé, 2003). Les résultats de l'enquête HID³ montrent qu'un peu plus du quart des personnes âgées de 60 ans et plus ont une aide à leur domicile suite à un handicap ou d'un problème de santé (Dutheil, 2001). Cette aide a la possibilité d'être dispensée par trois types d'aidants. D'une part les aidants informels, les aidants familiaux, puis les aidants professionnels, qui sont rémunérés pour dispenser cette aide dans le cadre de leur métier. En rapport avec la troisième catégorie d'aidants, les prestations peuvent être réalisées selon trois principales modalités : *emploi direct, ou gré à gré, mandataire ou prestataire*. La littérature précise que dans ce cas particulier, des emplois sont souvent pourvus avec difficulté, marqués par des conditions de travail peu attractives ; le secteur souffre d'une mauvaise image. Le faible niveau des rémunérations, des qualifications reconnues, l'existence d'horaires le plus souvent flexibles et fractionnés, le temps partiel, subi

² Référencé sous Bentoglio.

³ Handicap – Incapacités – Dépendances.

plutôt que choisi et l'isolement des salariés sont des caractéristiques récurrentes de ce type d'emploi, désormais reconnues par la profession (Cerc, 2008). Face à ce contexte il devient nécessaire ici de traiter de la qualité de l'emploi des aides à domicile.

I.2.2 La qualité de l'emploi des aidants professionnels : des études empiriques

La première étude empirique est celle qui consiste à comprendre comment il est possible d'étudier la qualité de l'emploi dans les services à la personne. Pour cela Devetter, Jany-Catrice et Ribault, (2009) se basent sur des sources statistiques à savoir l'Enquête Emploi couvrant plus de 150 000 salariés dont près de 5000 relèvent des aides à domicile ou des employés de maison. En matière de qualité de l'emploi ces derniers se basent sur d'autres recherches au niveau français comme (CEE, 2006 ; Afsa, 2007) et au niveau international, avec principalement des travaux de l'Union Européenne et plus encore le Bureau International du Travail. Dans leur étude les auteurs constatent que « *la qualité globale des emplois est très médiocre* ». En effet, *on y trouve des activités où les bas salaires sont à la norme*. Plus de 70% des aides à domicile et des employés de maison ont de très bas salaires (Ponthieux et Concialdi, 2000). On y trouve également *une sécurité de l'emploi en trompe l'œil* (Maruani, 2006 ; Angeloff, 2000). Par ailleurs, *des conditions de travail qui cumulent les pénibilités industrielles et tertiaires*, viennent soutenir l'hypothèse de la médiocrité des emplois dans ce secteur (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009). Les aides à domicile cumulent les contraintes de type industriel et tertiaire (Volkoff et Gollac, 2007). Une pénibilité spécifique vient corroborer ces contraintes à savoir celle de la mobilité forcée entre les interventions dans des domiciles et des bénéficiaires de l'aide différents (Jany-Catrice, 2007). Enfin, près de 60% sont exposés à un risque d'agression verbale du public. Le niveau affectif peut parfois être pesant et augmenter la charge de travail (England, 2002). Les auteurs de cette première étude soutiennent aussi que les *métiers* d'aides à domicile sont *peu reconnus et dévalorisés* (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009).

En somme dans cette étude Devetter, Jany-Catrice, Ribault, (2009) ont tenté de montrer que l'emploi dans le secteur des SAP en l'occurrence celui des aides à domicile est médiocre.

La seconde étude réalisée pour le compte de l'ARACT (Contassot et Maurage, 2008) révèle que la rémunération et les conditions de travail représentent les éléments les plus importants pour les aides à domicile. L'étude révèle encore que les aides à domicile ne sont pas très satisfaits du climat social au sein de l'entreprise, de la reconnaissance de leur travail et des possibilités d'évolution professionnelle.

Il faut ajouter que dans le domaine de l'aide à domicile, les niveaux de qualification restent faibles : moins d'un intervenant sur cinq possède un diplôme en Languedoc-Roussillon. De plus en 2007, le PES Hérault⁴ a remarqué que les Organismes Agréés de Service à la Personne (OASP) étaient face à des difficultés de recrutement et de pérennisation des emplois. Au niveau de la qualité de l'emploi et plus exactement de l'organisation et des conditions de travail, l'étude a révélé « une transmission imparfaite des informations ». En effet, les résultats font ressortir un manque de suivi de soutien des intervenants. L'étude a également révélé l'insuffisance du temps de travail et l'importance des déplacements : près de 30% des personnes ayant démissionné ont donné comme raison l'insuffisance du volume horaire ou bien une trop grande instabilité horaire. Au niveau de la formation, 84% disent n'avoir jamais suivi de formation dans leur emploi. Cette étude révèle aussi que ce métier d'aide à domicile souffre d'un manque de reconnaissance. En somme cette étude comme les précédentes souligne une fois de plus le problème de qualité de l'emploi dont souffrent les métiers de l'aide à domicile dans leur absence de reconnaissance (Honnet, 2002 ; Margalit, 1996).

⁴ Pôle Emploi Service Hérault.

Selon une étude de la DARES (2007) intitulée « les services à la personne en 2005 : poussée des entreprises privée » le dynamisme des entreprises dans le secteur des services à la personne est très important. En 2006, les organisations ont doublé, près de 3.644 organismes détiennent l'agrément simple, 5.934 possèdent l'agrément qualité.

Cette dynamique peut elle modifier une situation problématique, et dans quelle mesure ? Une interrogation directe des salariés de ce secteur, dans une démarche exploratoire, apporte quelques indications.

II : RESULTATS DE L'ETUDE EXPLORATOIRE

Echantillon et technique de recueil d'information

Cette étude exploratoire s'est faite au près de deux associations de l'aide à domicile à Montpellier. La première association (A) fait partie d'un grand groupement d'associations mutualisées d'économie sociale à Montpellier. La seconde association (B) est une association nationale, la majorité des salariés interrogés sont prestataires. A l'aide d'un guide d'entretien des entretiens individuels semi-directifs d'une durée moyenne de 1 heure, ont été réalisés, auprès de 18 aides à domicile, 2 AST⁵ et 3 entrepreneurs qui ont en moyenne 4 salariés à leur effectif. L'échantillon est composée principalement de femmes (à 99%) et l'âge moyen des interviewés est de 38,5 ans pour les aides à domicile, 33,5 ans pour les AST et 32,3 ans pour les entrepreneurs.

Option d'analyse retenue

L'analyse de contenu (Bardin, 1993 ; Savall et Zardet, 2004) d'exploration a été retenue comme option d'analyse des discours des 24 personnes constituant l'échantillon. En effet, il s'agissait de dénombrer des éléments d'un contenu sans hypothèses préalables. On a

⁵ Agent de Service Technique.

simplement cherché à établir une sorte d'inventaire des diverses opinions exprimées ou des arguments utilisés. Le texte a été découpé et étudié en fonction des idées ou des mots qu'il contenait. En d'autres termes nous avons recensé les principales phrases exprimées par les acteurs, appelées *phrases témoins* (Savall et Zardet, 2004). Cette procédure nous a permis de mettre en évidence la perception de la qualité de l'emploi des acteurs interrogés.

II. 2 : Résultats comparatifs sur la perception de la qualité de l'emploi

L'objectif de cette partie est de présenter les résultats relatifs à la perception de la qualité de l'emploi à travers ses dimensions limitées à celle de la rémunération, des conditions de travail, la sécurité de l'emploi et des relations avec l'employeur. En effet, il est question ici, de mesurer ce qui différencie la vision des salariés et celle des entrepreneurs en matière de qualité de l'emploi concernant ces dimensions.

Si on envisage de mesurer la qualité des emplois, une première démarche est de questionner directement les individus sur leur satisfaction à travailler (Fremigacci et L'Horty, 2005). La satisfaction au travail représente l'indicateur synthétique le plus pertinent pour mesurer la qualité de l'emploi⁶ (Vecernik, 2003). Elle synthétise les informations que les enquêtes les plus classiques ne peuvent dévoiler (l'ambiance de travail par exemple) et prend compte des valeurs et des aspirations de chacun (Kalleberg et Vasey, 2005).

La rémunération : le point de vue des aides à domicile et AST.

Pour certaines aides à domicile la rémunération est satisfaisante. Mais souvent cette satisfaction peut être confondue avec le manque de choix, car, l'une des raisons évoquées est celle de la conformité de la rémunération à la loi. Le manque d'expérience dans ce domaine peut justifier ce positionnement.

⁶ « *work satisfaction is the best indicator of job quality* »

Interviewé 1 : « je suppose qu'elle est conforme à la loi, le SMIC je crois il est à 8,33 et les nombres d'heures travaillés égal au nombre d'heures payées (...) je suis satisfaite de cette rémunération ». Interviewé 7 : « J'aurai bien aimé gagner plus mais, vous savez que c'est le smic ». Interviewé 9 : « Oui, c'est le smic, ce n'est pas moi qui vais dire que ce n'est pas satisfaisant, c'est la loi. Si on pouvait me payer plus, mais pour l'instant je n'ai pas le choix. Ça va ».

Les AST quant à elles disent être satisfaites de leur rémunération, leur situation à la fois d'intérimaires et d'étudiantes, vient conforter leur positionnement.

Entretien 20 : « (...). Je suis dans une situation particulière, c'est un travail d'étudiant, je ne m'attarde pas trop là-dessus puisque je me dis que c'est pour un temps et puis c'est vrai que je n'ai pas le temps de réfléchir, j'aurai aimé avoir un peu plus en tout cas ».

En revanche nombreux sont les interviewés qui ont manifesté leur insatisfaction par rapport à la rémunération. Dans ce cas les interviewés n'ont pas une bonne perception de leur rémunération. Ici la rémunération ne compense pas l'effort effectué, l'énergie dépensée. Par ailleurs tous les paramètres psychologiques entourant le métier d'aide à domicile ne sont pas pris en compte dans la rémunération.

Interviewé 2 : « Non, moi je trouve que c'est mal payé par rapport au travail et à l'énergie qu'on donne ». Interviewé 6 : « Sincèrement moi je ne suis pas satisfaite, je trouve que pour l'effort qu'on fait, on est très mal rémunéré ». Interviewé 8 : « Non. Je trouve que on n'est pas assez rémunéré pour le métier qu'on fait, y a l'aide à domicile y a pas que l'entretien, (...) » Interviewé 3 : « Non, d'abord pour les gardes de nuits on fait les nuits de 12h, on est payé que 6 heures, (...) on fait un travail psychologique, on les écoute, on fait beaucoup de choses, franchement moi je dis c'est pour un travail, c'est pas que du ménage ». Interviewé 12 : « Je trouve que c'est un métier où il faut être fort psychologiquement et physiquement, dès fois je trouve selon le salaire qu'on a à la fin du mois, c'est jamais pareil ». Interviewé 13 : « Non je ne suis pas satisfaite mais c'est payé au smic. Et on n'a pas d'encouragement, on n'a pas de prime y a rien de tout ça ».

La rémunération : le point de vue des entrepreneurs

Les entrepreneurs interviewés quant à eux sont totalement insatisfaits pour le moment car nouvellement en fonction ils ne parviennent pas encore à vivre de leur activité.

Entretien 21 : « Pour le moment je ne suis pas satisfaite car je commence à peine et je ne vis pas de mon activité, (...) ».

Entretien 22 : « Pour l'instant non parce que il faut au moins deux ans pour vivre de ce que je fais parce que tout ce que je

gagne je réinvestis (...) ». Entretien 23 : « Pour le moment je ne me rémunère pas encore. Je suis à mon propre compte, ça fait deux mois que je travaille et pour l'instant je ne gagne pas assez de bénéfice pour pouvoir me rémunérer ».

La sécurité de l'emploi : le point de vue des aides à domicile et des AST

Plusieurs salariés sont satisfaits de la sécurité de l'emploi dans le secteur de l'aide à domicile.

Les justifications les plus récurrentes sont : l'augmentation du nombre de personnes âgées, la pérennité de l'emploi dans le secteur depuis son origine, le fait d'être en CDI.

Interviewé 3 : « De plus en plus il y a des personnes âgées, les gens vont vivre beaucoup plus longtemps, donc je crois que oui il y a une sécurité de l'emploi (...) ». Interviewé 6 : « C'est sûr il y a une sécurité de l'emploi parce que comme on le sait ici les personnes vieillissent et y a le besoin, ils ont besoin d'aide, donc franchement côté sécurité oui ».

Interviewé 11 : « (...) effectivement on est en CDI, c'est pas du tout un secteur qui est en danger, ça n'a rien à voir avec toutes les boîtes qui ferment ou qui ne ferment pas, il y a toujours de la demande ».

Mais d'autres salariés manifestent leur insatisfaction et précisent qu'il n'y a pas de sécurité d'emploi dans ce secteur les raisons qui reviennent le plus souvent sont : la fragilité des bénéficiaires de l'aide entraînant leur décès, le nombre insuffisant des heures de travail qui peuvent encore diminuer quand le bénéficiaire se fait hospitaliser. En somme le point de vue de ces derniers va précisément à l'encontre du raisonnement des salariés satisfaits.

Interviewé 1 : « Non parce que c'est axé sur des gens malades et des personnes âgées qui ont une espérance de vie qui en général pas longue et du coup tu perds ton emploi ». Interviewé 2 : « Non il n'y a pas de sécurité de l'emploi je vous le dirais franchement (...) cette personne si elle venait... que Dieu ne fasse pas ça, si elle venait à décéder c'est que je perds toutes mes heures d'aide (...) ». Interviewé 10 : « Mais il est aussi précaire car les personnes âgées meurt et on est parfois amené à changer de personne sans pour autant avoir un nombre d'heure suffisant ».

Curieusement les entrepreneurs soulignent également le manque de sécurité de l'emploi dans ce secteur. Toute fois leurs raisons diffèrent de ceux des salariés. Ils évoquent plus l'incertitude du marché, les intérêts défendus ne sont pas les mêmes que ceux des salariés.

Interviewé 21 : « non, c'est vrai que ce n'est pas toujours évident, il faut marchander les clients, les salariés peuvent nous lâcher et vous vous retrouvez tout seule, ce n'est pas évident, donc on peut se casser la gueule à tout moment et la concurrence aussi peut être plus forte que nous ». Interviewé 22 : « Ha non, non là on peut se casser la gueule à tout moment soit ça marche soit ça marche plus tellement de taxes à payer c'est ce qui décourage les gens mais il faut tenir le coup ».

Les conditions de travail : le point de vue des aides à domicile et AST.

Pour certaines aides à domicile les conditions de travail sont satisfaisantes car l'association leur remet le matériel de travail nécessaire.

Interviewé 1 : « Vu que le matériel de sécurité de travail je veux dire les gants, les blouses ça nous est fourni par l'association donc sur le plan hygiénique ça va, oui je suis satisfaite ». Interviewé 4 : « Oui ça va quand même et puis ici si on a besoin de quelque chose on lui demande, là ou il y a la famille où je travaille ils ont tout le matériel ça va. Si on a besoin de quelque chose il suffit de lui dire et là même si les enfants ne sont pas là ça va ».

Mais dans la mesure où l'intervention s'effectue à domicile les conditions de travail ne sont pas toujours satisfaisantes car le statut social du bénéficiaire de l'aide, l'insalubrité du domicile peuvent les défavoriser.

Interviewé 1 : « par contre ça dépend des personnes chez qui on va travailler autant tu trouveras des personnes qui sont très bordéliques chez elles et très sales autant tu trouveras des personnes mais vraiment rangées même des personnes à la limite maniaque (...) ». Interviewé 3 : « je dis oui et non. Ça dépend d'abord des personnes chez qui on va, il y en a qui sont équipées, il y a le matériel. Il y a des personnes qui sont handicapées ils ont du mal à accepter le nouveau matériel (...) ». Interviewé 17 : « Ecoutez ni moi ni l'ADMR on peut exiger le matériel pour les bénéficiaires, y a des personnes qui n'ont pas les moyens aussi je ne peux moi leur imposer à acheter un aspirateur s'ils n'ont pas les moyens ».

Pour d'autres aides à domicile l'insatisfaction est assez prononcée et n'hésitent pas à dénoncer certains dysfonctionnements : manque d'information précise sur la gestion des plannings, absence au niveau de l'encadrement.

Interviewé 2 : « L'association je trouve qu'elle est vraiment nulle on n'a pas de suivi (...) y a rien y a pas de lien. On n'a pas le sentiment d'être dans une structure encadrée ou quand on a un pépin on peut leur en parler (...) ». Interviewé 11 : « Par l'association moi je trouve qu'il y a un manque d'information et de communication en tout cas sur le boulot et puis au début quand on arrive(...), on doit tout apprendre en prenant des informations à droite à gauche mais on ne nous explique pas quels sont nos droits, comment ça va fonctionner en fait c'est vraiment ce sentiment d'avoir appris au fur et à mesure ». Interviewé 11 : « vu de l'extérieur je pense qu'au bureau elles ont énormément de travail et du coup ça part dans tous les sens des fois, c'est pas très bien géré, des fois on se retrouve à deux chez la même personne pour un remplacement. T'es là, toi aussi oui ? ».

Un manque d'information sur les pathologies des bénéficiaires qui pourrait représenter un danger potentiel pour les intervenantes en cas de pathologies contagieuses. Et même les intérimaires des maisons de retraite ne sont pas informés des pathologies des bénéficiaires.

Entretien 11 : « on se retrouve chez les personnes qui ont des pathologies et on ne sait pas, donc on découvre sur le terrain, moi il y a des personnes aujourd'hui je sais qu'elles sont malades je soupçonne que ça soit Alzheimer mais j'ai personne qui me l'a dit que cette personne là est malade, a la maladie d'Alzheimer (...) ». Entretien 15 : « (...) on devrait avoir plus de connaissance du dossier parce que des fois on va chez des gens c'est vrai que y a le secret médical je suis d'accord que y a le secret médical à respecter je suis d'accord là-dessus, mais pour certaines maladies contagieuses on devrait être informé(...) ». Entretien 17 : « (...) c'est vrai y en a des cas extrême, exemple un jour on m'a envoyé chez un monsieur, très gentil qui est atteint de la tuberculose déjà on ne m'a pas avertie, on m'a pas avertie qu'il était malade et en même temps ce que j'aurai appris c'est que la personne ou l'assistante sociale qui s'occupe de la personne elle peut ne pas dire sa maladie même si elle est contagieuse ». Interviewé 20 : « je ne suis pas complètement satisfaite, pas complètement je trouve que les résidences sont malsaines c'est un lieu assez malsain et dans certaines résidence on a des résidents qui ont plein de maladies, (...). Une fois je travaillais dans une résidence, y a une qui avait l'hépatite B ou C je sais plus et donc pour nous intérimaire quand on arrive souvent on ne sait pas, y a des aides soignants qui le savent, (...) ».

Le lieu de travail en lui-même constitue une difficulté. Le Brouillage au niveau des interventions, car il y a une différence entre une aide ménagère et une auxiliaire de vie. L'aide ménagère n'a pas de diplôme, elle n'a peut être aucune formation ni information sur le déroulement des tâches dans le secteur, elle n'a jamais travaillé avec les personnes âgées et ne

sait pas comment se comporter avec eux. L'auxiliaire de vie quand à elle, elle a reçu une formation, elle est peut être mieux aguerrie à certaines situations.

Interviewé 8 : « Non, pas tout le temps mais dans l'ensemble ça va. C'est toujours difficile du fait qu'on a à faire à des gens, il faut gérer ». Interviewé 12 : « Pas toujours ça dépend, en fait déjà les conditions de travail c'est qu'on travaille chez des personnes ». Interviewé 10 : « un jour en étant chez un bénéficiaire l'infirmière n'arrivant pas j'étais obligé de lui faire sa toilette intime sachant que je n'étais pas obligée de le faire car c'était au-delà de mon intervention. Par ailleurs je m'occupe d'une autre personne elle n'aime pas être nettoyée par l'aide soignant et donc c'est à moi de la nettoyer le soir au niveau de sa partie génitale qui nécessite des soins médicaux ».

Les conditions de travail : le point de vue des entrepreneurs

Dans ce domaine, à nouveau, les entrepreneurs se rapprochent des salariés, avec certaines nuances : ils disent rencontrer des conditions de travail on ne peu plus difficiles. La principale difficulté réside au niveau de la concurrence, le secteur connaît une concurrence assez importante. Le client ne vient pas à lui il faut le chercher, voir même le conquérir. Certains évoquent une fausse image que l'on donne au secteur des services à la personne.

Interviewé 22 : « Oui, mais c'est la concurrence en fait on est tout petit il faut qu'on aille vers le personnel en même temps que les autres donc en permanence voir ce que font les autres pour s'aligner en fait, ça c'est la principale difficulté ». Interviewé 23 : « C'est l'activité, c'est l'engouement qui a été porté sur les services à la personne, que c'était révolutionnaire, que c'était ceci, cela alors que je suis sur le terrain ce n'est pas du tout le cas. Le fait qu'on ait dit beaucoup des services à la personne en disant que c'est le nouvel eldorado mais en fait quand on regarde bien sur le terrain ce n'est pas ça, on a l'impression qu'on les gagne comme ça, mais non en fait il faut vraiment aller les chercher ».

Relation avec l'employeur : la perception des aides à domicile et AST

De cette étude il ressort que le mode d'intervention n'a particulièrement pas d'impact sur le degré de satisfaction du salarié, car il y a autant de satisfaits que d'insatisfaits dans les deux cas. Les salariés qui sont satisfait le justifient à travers les bonnes relations entretenues avec l'employeur.

Interviewé 1 : « Très bonne relation, elle me satisfait. Au niveau de l'association je trouve que c'est organisé dans leur mode de fonctionnement et dans leur système de travail dans ce sens que y a des fiches, on est répertorié (...), on a le contact direct avec le chef de secteur on peut discuter ». Interviewé 7 : « Dans l'ensemble ça va ». Interviewé 14 : « Avec

l'association ça va, (...), ça se passe bien, je suis satisfaite de nos relations avec les personnes aussi. J'ai fait plusieurs associations et cette association c'est le top ». Interviewé 16 : « avec l'association jusqu'à maintenant y a pas eu de problème ».

En revanche, en matière d'insatisfaction l'argument le plus récurrent est encore le manque de communication, la mauvaise gestion des plannings comme nous l'avons vu plus haut au niveau des conditions de travail.

Interviewé 2 : « il y a beaucoup de choses qui ne me satisfont pas, on n'a pas quelqu'un en face de nous(...)». Interviewé 3 : « je ne la connais pas ». Interviewé 5 : « très peu de relations donc tout se passe toujours par téléphone ». Interviewé 10 : Relation parfois abusive, c'est vrai que c'est la personne âgée qui est mon employeur, mais parfois la relation peut prendre une autre tournure (...), il y a une dame qui parfois a des sautes d'humeurs, une fois je remplissais les fiches horaires, tout à coup elle s'est mise à trembler et m'a traitée de stupide, je ne sais pas si elle est malade ».

Cette insatisfaction au niveau des relations avec l'employeur n'est pas particulière aux aides à domicile, même les AST le sont. Bien qu'ils avancent que les relations existantes sont des relations de respect mais il ressort aussi une insuffisance de communication.

Interviewer 19 : « ce que je peux critiquer c'est le climat entre la direction et le personnel de travail, on est souvent mis sous pression, un travail sous pression ne garantit pas une bonne qualité de travail, une bonne qualité de tâche, de l'exécution de tâche ». Interviewé 20 : « C'est une relation de subordonné à supérieur, déjà on se voit rarement, c'est au téléphone qu'on t'appelle pour te dire que est-ce que tu peux travailler tel jour, ton travail est défini et c'est tout (...). On ne les voit pas souvent(...) il n'y a pas de communication pour te dire par exemple (...) y a des réunions avec les titulaires là ça c'est sûr ou ils parlent des problèmes de la résidence et tout, mais pour nous autres intérimaires non il n'y a pas de relation en tant que tel ».

Relation avec l'employeur : la perception des entrepreneurs

De manière symétrique quant à eux, les entrepreneurs entretiennent d'assez bonnes relations avec leurs salariés et les clients. Ils essaient d'entretenir des relations de respect.

Interviewé 21 : « des relations de respect, de confiance ». Interviewé 22 : « On fait attention à tout, après chaque intervention on appelle assez souvent ». Interviewé 23 : « Une bonne relation, on essaye d'être proche d'eux en les appelant assez régulièrement ». Interviewé 21, 22, 23 : « des relations de respect et de confiance et je suis satisfaite pour l'instant ».

CONCLUSION

Qu'il s'agisse de la rémunération, la sécurité de l'emploi, les conditions de travail, ou les relations avec l'employeur, on constate une hétérogénéité des points de vue. D'aucun des interviewés sont satisfaits et d'autres non.

En matière de rémunération certains salariés interviewés disent être satisfaits, car ils estiment que leur salaire est conforme à la loi c'est-à-dire au smic. Alors que d'autres disent être insatisfaits tout en précisant que le salaire ne prend pas en compte l'effort effectué et l'énergie dépensée. Ils soutiennent aussi que les paramètres psychologiques qui entourent leur métier ne sont pas valorisés dans la rémunération. En matière de sécurité de l'emploi le sentiment de certains salariés satisfaits est relié à la pérennité de la demande dans le secteur. Tandis que pour d'autres la fragilité et le décès des personnes dont ils s'occupent rend cette sécurité éphémère. Concernant les conditions de travail, certains interviewés évoquent une insuffisance au niveau de : l'encadrement, l'information sur les pathologies des bénéficiaires de l'aide, la communication. Tandis que d'autres expriment leur satisfaction face au matériel de travail qui leur est fourni par l'association. Quant aux relations avec l'employeur, d'aucun se satisfont de ces relations tandis que d'autres énoncent une insuffisance de communication.

La rémunération des entrepreneurs est a priori source d'insatisfaction, ce qui n'est pas très surprenant, eu égard au fait qu'au moment des entretiens ceux interrogés étaient au début de leur activité et ne dégageaient pas assez de marge pour se rémunérer correctement. La concurrence, l'incertitude du marché justifient leur insatisfaction par rapport à la sécurité de l'emploi et les conditions de travail. Ils soulignent en revanche leur satisfaction par rapport aux relations établies avec les clients et salariés.

Ces résultats font ressortir que les deux logiques, organisationnelle d'une part représentée par les salariés et d'autre part la logique du marché symbolisée par les entrepreneurs sont clairement enchevêtrées.

Concernant *la logique organisationnelle*, à travers le discours de certains salariés interviewés, on ne peut occulter ni le fait que certaines organisations d'aides à domicile rencontrent quelques difficultés dans la gestion du personnel, ni que ce discours est révélateur et caractéristique de véritables enjeux de GRH et de management. Le salarié doit être considéré comme un client-fournisseur (Peretti, 2009), dont la satisfaction est nécessaire à la réussite de l'entreprise. Pour ce faire, il faut avoir conscience de ses attentes, particulièrement de ses besoins d'équité, d'épanouissement, d'éthique et d'écoute (Peretti, 2009). Ceci est d'autant plus vrai dans un secteur en pleine mutation comme le secteur des services à la personne. En effet, dans le contexte actuel de crise économique généralisée, on observe les déplacements d'emplois entre secteurs d'activités, de l'industrie vers les services : ainsi au plan local, en de nombreux endroits, quand une usine ferme dans une petite ville, l'association d'aide à domicile voit affluer un grand nombre de candidatures de personnes licenciées (Yahiaoui et Nicot, 2002). On en vient à considérer le secteur des services à la personne comme « le nouveau paradigme postindustriel » (Tarby, 2008).

Les entrepreneurs révèlent ici des orientations très similaires quant aux activités. Cela nous confirme que si la structuration de la Gestion des Ressources Humaines reste encore très problématique dans ce secteur, elle y acquiert une importance croissante.

BIBLIOGRAPHIE :

Afsa C., « Interpréter les variables de satisfaction : l'exemple de la durée du travail », décembre, *Documents de travail Insee*, 2007.

Allan E.A., et Steffensmeier D.J., "Youth, Underemployment, and Property Crime: Differential Effects of job Availability and Job Quality on Juvenile and Young Adult Arrest Rates", février, *American Sociological Review*, 1989.

- Amadiou J-F et Cadin L (1996), *Compétence et organisation qualifiante*, Economica.
- Angeloff T (2000), *Le temps partiel, un marché de dupes ?* Syros.
- Bardin L., (1993), *L'analyse de contenu*, PUF, Le psychologue.
- Bentoglio G., « Développer l'offre de services à la personne, Commissariat Général du Plan », *collection Les Cahiers du Plan*, 2005.
- Boltanski L et Thevenot L (1991), « De la justification les économies de la grandeur ». Gallimard.
- Boyer L (2006), *Management des hommes : historiques, grands acteurs et autres, méthodes, outils perspectives*, Organisation.
- Bressé S., « L'enjeux de professionnalisation du secteur de l'aide à domicile en faveur des personnes âgées », *Retraite et société*, 2003.
- CEE (2006), *La qualité de l'emploi*, La Découverte.
- CERC., « Les services à la personne, rapport n°8 », janvier, *La Documentation française*, 2008.
- Champion-Hugues R., “Totally integrated employee benefits”. *Public Personnel Management*, 2001.
- Courpasson D., et Livian Y.F., « Le développement de la notion de compétence : glissement sémantique ou idéologie ? », *Revue française de Gestion des Ressources Humaines*, 1991.
- Dutheil N., « Les aides et les aidants des personnes âgées », novembre, *Études et résultats*, Drees, 2001
- CNPF, « Les services à la personne. Services aux consommateurs et services de proximité : des marchés à développer par l'innovation dans l'offre et par le professionnalisme des intervenants, rapport du groupe de travail « services à la personne », avril, *comité de liaison des services*, 1994.

Commission Européenne., « Employment In Europe, Luxembourg : Commission européenne, Direction Générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances, 2001.

Contassot P., et Maurage V., (2008), S'Engager pour la qualité de l'emploi d'aide à domicile. Aract/ Aide à domicile/ Pôle emploi service 34/ Réunion débat/, juin, [http : www.languedoroussillon. aract.fr](http://www.languedoroussillon.aract.fr), 2008.

Dares., « Les services à la personne en 2005 : poussée des entreprises privée », mai, Première synthèse, 2007. [www.servicessalapersonne.gouv.fr/poussee-des-entreprises-privées-dans-le-secteur-des-services-a-la-personne-\(1381\).cml](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/poussee-des-entreprises-privées-dans-le-secteur-des-services-a-la-personne-(1381).cml).

Davoine L., Erhel C., Guergoat-Larivière., “Monitoring quality in work: European Employment Strategy indicators and beyond”, juin, *International Labour Review*, 2008.

Davoine L. (2007), *La qualité de l'emploi : une perspective européenne*, Thèse de Doctorat en Sciences Economique, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

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

England P., Budig M., Folbre N., « The wage of virtue: relative pay of care work », novembre, *Social Problems*, 2002.

Foucault M (2004), *Sécurité, Territoire, Population*, Seuil- Gallimard.

Fremigacci F., L'Horty Y., (2005), « La qualité de l'emploi en France : Tendance et Cycle », novembre, *Centre d'étude de recherche*, 2005.

Gadrey J (1996). *L'Economie des services*, La Découverte, « Repères ».

Gupta N., Jenkins G.D., et Beehr T.A., “The effects of turn over on perceived job quality”. *Group and Organization Management*, 2005.

Handel M-J., “Trends in Perceived Job Quality in the affluent economy”, février, *Princeton University Press, Princeton*, 2005. In Cloutier L., « La qualité de l'emploi au Québec, développements conceptuels et création d'une typologie. Etat de la réflexion, Québec », Institut de la statistique du Québec. 2008.

Honneth A (2002), *La Lutte pour la reconnaissance*, Cerf.

Hunter L.W., "What dermines Job quality in nursing homes?" *Industrial & Labor Relations Review*, 2000.

Jany-Catrice F., « La société postindustrielle et les salariés de mobilité. Le cas des aides à domicile », juin, *colloque à l'institut ville en mouvement*, 2007.

Kalleberg A.L., Reskin B.F., et Hudson K., Bad jobs in America: "Standard and nonstandard employment relations and job quality in the United States", *American Sociological Review*, 2000.

Margalit A (1996), *La Société décente*, Climats.

Maruani M (2006), *Travail et emploi des femmes*, la Découverte.

Mc Dermid S.M., Hertzog J.L., Kensinger K.B. et Zipp J.F. "The Role of Organization Size and Industry in job Quality and Work-Family Relationship", juin, *Journal of Family and Economic Issues*, 2001.

Paugam S (2007), *Repenser la solidarité*, PUF.

Peretti J-M, (2009), *Gestion des Ressources Humaines*, Vuibert.

Pôle emploi service Hérault., « Etude sur les conditions d'emploi de services à la personne », juin, www.pes34.com/files/file/.../Etude-Conditions-de-l--emploi-janvier-2008.pdf

Ponthieux S. et Concialdi P., « Bas salaire et travailleurs pauvres : une comparaison entre la France et les Etats-Unis », *La Revue de l'Ires*, 2000.

Rosenthal N.H., « More than wages at issue on job quality debate ». *Monthly Labor Review*, 1989. In Yedder M-B., Perretti J.M., « Qualité de l'emploi : Diversité internationale des attentes, septembre, *Revue Management & Avenir*.2009.

Savall H., et Zardet V. « L'apport de l'Economie à la GRH », *Personnel*, 2000.

Savall H., et Zardet V. (2004), « Recherche en Sciences de Gestion : Approche Qualimétrique », *Economica*.

Stewart W.H., Watson W.E., Carland J.C., et Carland J.W., “A proclivity for entrepreneurship: a comparison of entrepreneurs, small business owners and corporate managers”, *Journal of business venturing*, 1998.

Tarby J., « Service à la personne. Le nouveau paradigme post-industriel », novembre, *le nouvel Economiste*, 2008.

Vecchio R.P., “Worker alienation as a moderator of the job quality-job satisfaction relationship. The case of social differences”, *Academy of Management Journal*, 1980.

VecernikEC J., « Skating on Thin Ice: A Comparison of Work Values and Job Satisfaction in CEE and EU Countries », *International Journal of Comparative Sociology*, 2003. In Davoine L. (2007), *La qualité de l'emploi: une perspective européenne*, Thèse de Doctorat en Sciences Economique, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

Viera J-C., Menezes A., et Gabriel P., “Low pay, higher pay and job quality: empirical evidence for Portugal”, *Applied Economics Letters*, 2005.

Volkoff S et Gollac M (2007), *Les conditions de travail*, La découverte.

Yahiaoui F et Nicot A-M., « Frein à l'embauche et amélioration des conditions de travail dans le secteur de l'aide à domicile », novembre, *étude ANACT pour la DGAS*, 2002.

Yedder M-B., Perretti J.M., « Qualité de l'emploi : Diversité internationale des attentes, septembre, *Revue Management & Avenir*.2009