Bibliographie

Magali Thevenot

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/formationemploi/3441>

DOI : 10.4000/formationemploi.3441

ISSN : 2107-0946

Éditeur

La Documentation française

Édition imprimée

Date de publication : 23 septembre 2011

Pagination : 71-78

ISSN : 0759-6340

Référence électronique

Magali Thevenot, « Bibliographie », *Formation emploi* [En ligne], 115 | Juillet-Septembre 2011, mis en ligne le 25 octobre 2011, consulté le 30 octobre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/formationemploi/3441> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/formationemploi.3441>

DOSSIER

Bibliographie

*Sélection bibliographique d'ouvrages publiés depuis 2005 sur les services à la personne, réalisée à partir de la base de données bibliographiques « Formation-Emploi » du Céreq.
Cette bibliographie a été réalisée par Magali Thevenot*

Employer une femme de ménage à domicile : Pratiques et représentations sociales

Devetter François-Xavier, Lefebvre Marion,
Puech Isabelle
Noisy-le-Grand : CEE, 2011, 36 p.
« Document de travail 137 »

La question de la professionnalisation est reconnue par de nombreux acteurs comme un enjeu central des services à la personne. Dans le champ des sciences sociales, elle a été largement posée du point de vue du *care* et des femmes qui occupent ces emplois. Plus rarement, le questionnement a porté sur les particuliers qui emploient ces femmes et qui sont souvent aussi... des femmes. Cette recherche vise d'abord, à travers la mobilisation d'enquêtes statistiques, à expliciter les spécificités des logiques de demande des services d'entretien du domicile, dans un contexte de soutien accru des pouvoirs publics au développement des services à la personne. Après une analyse de l'évolution des logiques de demande des services d'entretien du domicile, cette recherche tente d'identifier, à partir d'une série d'entretiens menés auprès d'employeurs à domicile, un certain nombre de freins à la professionnalisation des emplois de femme de ménage en s'attachant, d'une part, au déficit de reconnaissance qui pèse sur cette activité et, d'autre part, aux logiques de genre qui maintiennent les femmes

dans leur rôle prétendument naturel de responsable de la vie domestique.

Les défis de l'accompagnement du grand âge : Perspectives internationales

Gimbert Virginie (dir.), Malochet Guillaume (dir.),
Colombo Francesca (collab.), Mercier Jérôme (collab.),
Cohu Sylvie (collab.), Lequet-Slama Diane (collab.)
Paris : Documentation française, 2011, 192 p.
« Rapports et documents »

Alors que la réforme du système de prise en charge de la dépendance est au cœur de l'agenda politique en France, comment les personnes âgées ayant des pertes d'autonomie sont-elles accompagnées dans les autres pays ? Ce rapport propose une analyse comparée des systèmes de prise en charge de la dépendance dans six pays de l'Union européenne (Allemagne, Danemark, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède), ainsi qu'aux États-Unis et au Japon. Il s'agit de resituer le débat national sur la dépendance dans un contexte international en mouvement, de nombreux pays ayant déjà amorcé des réformes ou étant sur le point de le faire. Le rapport présente les principales questions auxquelles font face les pays retenus, ainsi que les réponses qui y sont apportées. (source : Cas)

Sociologie des services : entre marché et solidarité

Laville Jean-Louis

Toulouse : Erès, 2010, 206 p.

« Jean-Louis Laville propose, basé sur des dizaines d'études de cas et des milliers d'entretiens, un cadre d'analyse qui lui permet d'examiner les formes concrètes que prennent les relations de service dans les entreprises privées, le service public et les associations.

Il semble ressortir de ces différentes situations que l'essentiel tient non pas à l'instauration d'un marché de services mais bien au maintien et à l'essor de services fondés sur la solidarité emblématique du modèle européen. » Le Journal du CNRS

« L'auteur est notamment de ceux qui ont depuis longtemps accepté de voir dans les services des terrains spécifiques à étudier d'urgence pour comprendre ce qui change dans nos économies et nos sociétés. Un ouvrage à lire pour qui veut prendre connaissance d'une des orientations de la sociologie économique de langue française. » Revue française de sociologie.

Le développement de l'aide à la personne : pour quelle « professionnalisation » ? Caractéristiques et représentations des publics en formation de niveau V dans l'aide à la personne en 2008-2009 dans la région des Pays de la Loire

Gossema Valérie, Houdeville Gérald,
Poulain Laetitia, Riot Laurent

Marseille : Céreq, 2010, 151 p.

« Net.Doc ; 62 »

Depuis une trentaine d'années, le développement de l'aide à la personne est allé de pair avec la multiplication du nombre de diplômés dans ces professions. La professionnalisation qui en découle serait en effet le gage de l'émergence de services de qualité. Mais que signifie concrètement se professionnaliser dans des activités de ce type ? Comment la formation s'intègre dans la trajectoire des personnes qui s'y inscrivent ? Quelles représentations professionnelles les

intervenants, au sein des lieux de formation, contribuent-ils à forger ? Quelles sont les caractéristiques de la population formée, quelles sont les motifs et les parcours qui les conduisent à ces formations ? Les populations scolaires et adultes constituent deux publics aux logiques distinctes. Le public en formation initiale est scolarisé dans les lycées professionnels et les adultes sont formés dans des centres agréés. Si le recrutement social de ces formations s'effectue principalement dans les classes populaires, il ne se présente toutefois pas comme univoque. C'est ce dont attestent particulièrement les trajectoires retracées à partir de notices biographiques qui laissent voir une authentique diversité des parcours. Le public scolaire apparaît assez homogène. Il est féminin, âgé de 17 ans, d'origine modeste et il s'est dirigé vers une formation dans le champ des services de l'aide à la personne car, souvent, sa poursuite d'études en filière générale était compromise. Cette relative homogénéité doit être nuancée. Tout d'abord, toutes les formations scolaires proposées dans ce champ ne sont pas équivalentes. Leur offre est inégalement répartie sur le territoire et elles sont plus ou moins sélectives. La filière du BEP Carrières sanitaire et sociale fait ainsi figure, relativement, de filière d'excellence. Ensuite, les raisons conduisant ce public vers ces formations sont diverses. En effet, nous avons pu isoler deux types de parcours : l'un sous contrainte et l'autre par inclination pour le secteur. Pour le public adulte, deux grands types d'itinéraires sociaux et professionnels, en réalité imbriqués l'un dans l'autre, ont été mis en lumière. D'abord, celui des femmes qui viennent d'un autre secteur d'activité ou qui cherchent à s'insérer professionnellement : elles sont en changement de cap. Ensuite, celui des femmes qui avaient déjà une expérience de ce secteur et qui cherchent, à travers la formation, à conforter leur emploi et à faire reconnaître leur expérience professionnelle. Les représentations professionnelles des jeunes sont variables selon les deux types de parcours analysés. Ces images, ces projections professionnelles, évoluent dans le temps : à l'entrée en formation, suite aux stages ou à l'issue de la formation. Les appréhensions initiales des élèves sont plus vite dépassées dès lors qu'ils se sont orientés vers ces formations par inclination, et ceci est encore plus prégnant dans le cas d'une socialisation familiale. Les adultes en formation ont généralement du mal à définir le professionnalisme de l'aide à la personne. Leur

intervention, entre accompagnement social, entretien de l'espace domestique, présence physique, etc., manque de techniques professionnelles clairement identifiables. La plupart cherchent à acquérir des techniques professionnelles par le biais de la formation, et c'est finalement du côté de pratiques professionnelles observées en institution qu'elles les trouvent. En outre, les stagiaires en formation semblent constamment éprouver des contradictions entre les théories de l'accompagnement définies par les textes officiels et apprises en formation, et les réalités du terrain. Pour s'imposer en tant qu'intervenantes professionnelles à domicile, elles doivent mettre une distance entre elle et l'utilisateur. C'est cette morale de la distanciation professionnelle qui leur est enseignée

■ Les services à la personne

Balzani Bernard (dir.) (Coord.)

Paris, La Documentation française, 2010, 139 p.

Études de la Documentation française

Services de ménage, petits travaux, garde d'enfants, aide au maintien à domicile de personnes âgées ou handicapées, soutien scolaire, aide informatique, conseil... Ces activités, malgré leur grande diversité, sont, depuis 2004, regroupées par les pouvoirs publics sous le terme de services à la personne. Ce secteur est présenté comme un grand « gisement d'emplois » et son développement est encouragé par diverses aides, notamment fiscales. Il existe effectivement une demande croissante de services au domicile des particuliers pour deux raisons principales : l'augmentation de la proportion de personnes âgées/dépendantes ; la forte présence des femmes dans l'emploi, alors que ces tâches leur étaient traditionnellement dévolues au foyer, hors de la sphère marchande. En fait, le nombre d'emplois créés donne lieu à polémique : il est plus faible que prévu, du fait notamment des nombreuses situations de temps partiel subi. Les données présentées dans cet ouvrage permettent de s'interroger également sur leur qualité, tant pour les personnes employées (forte précarité, conditions de travail se rapprochant souvent de celles de la domesticité) que pour les utilisateurs du service, le professionnalisme affirmé par les acteurs du secteur (associations ou sociétés) n'étant pas toujours garanti. L'ouvrage apporte également des données comparatives sur la

situation dans plusieurs pays du Nord et du Sud de l'Europe. (source : La Documentation française)

■ Vivre ensemble plus longtemps

Centre d'analyse stratégique (dir.) Gimbert Virginie (dir.) ; Godot Clélia

Paris, Documentation française, 2010, 306 p.

« Rapports et documents, 28 ».

Le vieillissement de la population française est un phénomène majeur, qui sera amené à s'accélérer de façon très importante d'ici à 2035. En 2005, un individu sur cinq était âgé de 60 ans ou plus en France métropolitaine ; ce sera un sur trois en 2050, selon les projections de l'INSEE. Ce vieillissement va transformer profondément la société en modifiant sa structure d'âge. Si ce processus est inéluctable, ses conséquences peuvent être infléchies : relever le défi du vieillissement constitue une opportunité pour repenser notre pacte social. (source : CAS)

■ Les aidants familiaux

Blanc Alain (dir.)

Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 2010, 255 p.

« Handicap, vieillissement, société »

En ce début de troisième millénaire, l'accompagnement à domicile des personnes âgées et des personnes handicapées constitue un enjeu de société réactualisé. Le nombre de ces personnes et les possibilités de leur accompagnement, collectivement valorisées, sont en effet en augmentation. Plusieurs solutions sont possibles pour prendre en charge ces personnes dépendantes, dont l'institutionnalisation et les différentes formes de l'aide à domicile. Le recours aux aidants familiaux constitue une autre option qui correspond aux attentes des familles et des aidés et satisfait la vie collective, dans la mesure où l'action des aidants peut se substituer à celles des acteurs publics. Cet ouvrage montre la difficulté des aidants familiaux confrontés, d'une part, à l'accompagnement des populations connaissant des formes inégales et variées de la perte d'autonomie et de la dépendance et d'autre part, aux contraintes difficiles imposées par les familles et par les différents niveaux de la puissance publique. Le recours à des aidants familiaux étant une solution à un

problème rencontré dans la vie collective, ces aidants ont la possibilité de se constituer en acteur collectif. Afin d'élargir la réflexion, deux situations, en Suisse et en Belgique, complètent l'ouvrage. (4^e de couv.)

Réguler les services à la personne en Haute-Normandie. Des logiques départementales contrastées, Rapport pour la DIRECCTE Haute-Normandie

Jany-Catrice Florence (coord.)

DIRECCTE Haute-Normandie, juin 2010, 220 p.

Ce rapport explore les contrastes infra-régionaux (en particulier entre la Seine Maritime et l'Eure, les deux départements de Haute-Normandie) en matière de développement des services à la personne. Les auteurs identifient des idéaux-type de développement de ces services, avec, d'un côté, des régulations portées par une logique d'emploi, et de l'autre des régulations plutôt marquées par une logique qualité. Le rapport met aussi en évidence des tensions récurrentes entre les injonctions de l'État-nation et les inquiétudes en termes de création d'emploi local, ainsi qu'une vraie volonté, partagée par la plupart des acteurs, de *prendre le secteur* au sérieux. Cela conduit à des tâtonnements à la fois dans le jeu des régulations et dans les réactions des acteurs, ce dont le rapport rend compte à partir d'une succession de six chapitres. La crise du secteur des services à la personne qui traverse l'ensemble du rapport, est l'expression d'un changement assez radical sur la forme (comment coordonner les services à la personne ?), le contenu (quelles activités doivent-elles être soutenues par l'État et les collectivités territoriales ?), et donc les valeurs que ce secteur véhicule (faut-il, peut-on tout marchandiser ?)

Les services à la personne

Devetter François-Xavier, Jany-Catrice Florence, Ribault Thierry

Paris : La Découverte, 2009, 122 p.

« Repères ; 526 »

Ni un secteur, ni vraiment nouveaux, les services à la personne sont un champ de forces en tension. À la fois instruments de la politique d'emploi et de politique sociale, ils déstabilisent les compromis du « modèle français ». C'est par le prisme de l'emploi que cet

ouvrage propose d'explorer la socio-économie des services à la personne. Combien d'emplois ? Quelles évolutions ? Quelle qualité de l'emploi ? Pour quel service ? Les activités concernées s'effectuent souvent dans le cadre d'un rapport social où prestataire et usager, ou client, sont en interaction. Cette singularité rend indispensable une approche qui ne transforme pas le service à la personne en un banal produit. L'aide à domicile auprès des personnes âgées est l'archétype d'une telle approche. Elle pose la question de la compatibilité entre le caractère authentiquement professionnel de la prestation et la grande fragilité économique et sociale dans laquelle se trouve souvent le salarié qui l'effectue. Peut-on penser la professionnalisation des salariés sans interroger la qualité des services rendus, ni la nature des conditions de travail et d'emploi ? Au-delà de simples enjeux sectoriels, ces questions engagent de véritables choix de société. (4^e de couv.).

Les enjeux du métier d'éducateur de jeunes enfants

Auzou-Riandey Dominique, Moussy Bernadette

2^e éd/ – Issy-les-Moulineaux : ESF, 2009 – 188 p.

« Actions Sociales/Société ».

Le métier d'éducateur de jeunes enfants, bien qu'ancien, est encore mal connu tant de la population en général, que des professionnels de l'action sociale et médico-sociale, en raison, notamment, de la position très particulière qu'il occupe dans l'éventail des professions sociales. L'objectif de cet ouvrage est de mettre en évidence le retour aux sources d'une profession qui n'a cessé d'être inscrite dans le champ social. Les auteurs expliquent la construction de ce métier, dressent un panorama complet et très actualisé de sa réalité de terrain. Elles décryptent en particulier la réglementation concernant les établissements et services de la petite enfance et les enjeux de l'accession aux postes de direction des éducateurs de jeunes enfants (ouverte en 2000 et renforcée en 2007). Premier ouvrage complet sur un métier en changement, il s'adresse autant à ceux qui désirent s'informer pour s'orienter vers la profession, qu'à ceux qui exercent déjà. Les responsables de lieux d'accueil de jeunes enfants et les cadres de formation s'y référeront utilement pour comprendre les enjeux

de la fonction d'éducateur de jeunes enfants. Ce livre est donc à la fois une base pour les professionnels et un outil abordable et motivant pour les postulants à la formation. Des photos d'archive, des témoignages d'éducateurs de jeunes enfants en exercice illustrent le propos et font pendant aux références de doctrine et d'actualité. Cet ouvrage offre de plus une information précise sur la législation professionnelle accessible à toute personne intéressée par ce métier. (4^e de couv.)

Service ou servitude. Essais sur les femmes toutes mains

Fraisse Geneviève

Paris : Le bord de l'eau Éditions, 2009, 295 p.

« Diagnostics »

Notre siècle propose un nouveau paradigme du service, modèle social qui mêle emploi et solidarité. Il y eut jadis la domesticité d'apparat, puis la bonne de la bourgeoisie, et l'employée de maison de l'après-guerre. Désormais, la prise en charge de la vieillesse (mais pas seulement), et la volonté de trouver de nouveaux gisements d'emploi entraînent l'organisation du « service à la personne ». Que penser de cette mutation ? Deux directions s'offrent à nous, celle du rapport entre service et démocratie, et celle du lien entre corps et propriété de soi. La question posée au xxe siècle par le service domestique fut celle de la difficulté à penser ensemble une situation faite de hiérarchie et de dépendance avec le support politique d'une société nouvelle, conjonction du principe de l'égalité de tous et de l'autonomie de la personne. Comment penser l'égalité et la dissymétrie, l'autonomie et le lien ? Comment définir un métier fait de confusion des rapports humains et de tâches sans limites précises ? Tel est, trente ans après, l'intérêt de republier *Femmes toutes mains*, de manière à rendre au mot de « service » toute son opacité, à réfléchir à nouveau à ce terme simple, cru, et sérieusement équivoque. (4^e de couv.)

Relations de services : Nouveaux usages, nouveaux usagers. Banque, hôpital, poste, etc.

Bobillier-chaumon Marc-Eric (dir.), Dubois Michel (dir.), Retour Didier (dir.)

Bruxelles : De Boeck, 2009

« Ouvertures psychologiques »

Une approche délibérément pluridisciplinaire associant des contributions de sciences de gestion, de psychologie du travail, de sociologie, d'ergonomie, des sciences et technologies de l'information et de la communication (STIC).

Des recherches appliquées récentes ne se limitant pas à un état de l'art théorique. Des études ancrées dans les grands secteurs d'économie des services : banque, poste, aide à domicile, pompes funèbres, administration électronique, hôpital, centre d'appel téléphonique... Des auteurs reconnus dans leur domaine respectif : à titre d'exemple, Maurice Thevenet (en sciences de gestion) Annie Weil-Fassina (en ergonomie), Eric Brangier (en psychologie du travail)...

Un appareil pédagogique spécialement conçu pour l'étudiant. (4^e de couv.)

Les services en Lorraine : régulation territoriale, emploi, travail et professionnalisation

Balzani Bernard, Dupuis Pierre-André, Ferial Emilie, Ferry Vincent, Hirlet Philippe, Streicher Frédérique
Nancy : Presses universitaires de Nancy, 2009, 64 p.

« Salariat et transformations sociales »

L'ouvrage se propose de présenter un certain nombre de traits significatifs du paysage lorrain du salariat contemporain. Il s'agit de proposer une lecture originale des formes et des modes de régulation de l'espace sociopolitique de la Lorraine, à propos des services. Après deux ans de recherche financée par le Conseil Régional de Lorraine et l'État, les chercheurs ont souhaité proposer une contribution singulière aux débats actuels sur l'emploi, les évolutions des activités professionnelles, les qualifications et les compétences, à partir de secteurs d'activités de service tels que l'intervention sociale auprès des populations en difficulté, les centres d'appels, nouvel eldorado de l'emploi tertiaire, les ingénieurs-conseils et autres animateurs réseaux dans les entreprises, les services à l'entrepreneur ou encore les consommateurs-producteurs de jeux sur Internet. Face aux défis que nous proposent les transformations du salariat dans les

sociétés occidentales contemporaines, ce volume cherche à cerner des questions aussi essentielles que celles de la régulation et de ses formes contemporaines, des systèmes de l'emploi et celle, récurrente, de la formation professionnelle, levier central des évolutions en cours. (4^e de couv.)

La gestion des ressources humaines dans les services à la personne

Duplat Corinne

Rueil-Malmaison : Wolters Kluwer, 2009, 240 p.,
« Services à la personne. Mode d'emploi »

Ce livre est un guide pratique sur la gestion des intervenants et des collaborateurs d'une entreprise spécialisée dans les services à la personne. Il vous donne des clés sur : le recrutement ; l'établissement d'un contrat d'embauche ; la gestion du temps de travail, des plannings ; la réglementation.

Vous n'oublierez aucune formalité. Mais l'auteure va bien plus loin puisqu'elle aborde les rapports humains, essentiels à la réussite d'une entreprise quelle que soit sa taille : accueillir, entourer les personnes nouvellement embauchées en mettant en place un tutorat ; reconnaître les compétences de chacun ; les aider à s'adapter, à évoluer par les formations continues ; communiquer par des entretiens réguliers...

L'objectif est de fidéliser les personnes : la fidélisation du personnel et la fidélisation de la clientèle, l'une n'allant pas sans l'autre. Pour soutenir son argumentation, l'auteure a émaillé son texte d'anecdotes tirées de sa propre expérience et qui donnent une touche concrète au sujet. Elle ne fait pas que théoriser, elle prouve que ses idées sont réalisables. (4^e de couv.)

Les services à la personne. Rapport n° 8.

Delors Jacques (prés.)

Paris : La Documentation française, 2008, 147 p.,
« Rapport n° 8 »

Les activités de services à la personne sont très diverses : elles ont en commun leur lieu d'exercice, le domicile du client, et le fait d'être l'objet d'un traitement fiscal particulier visant à les développer et à structurer le secteur. Mais certains services sont également soutenus au titre des grandes politiques de

protection sociale à destination de publics fragiles. La première partie du rapport aborde les services à la personne, dans leur ensemble, tels que les constituent la législation et le soutien public. Après une présentation des caractéristiques générales du secteur, sont particulièrement décrits le cadre réglementaire et l'importance des aides publiques ainsi que la politique de structuration de l'offre. Une analyse des motivations économiques et sociales du soutien public est également apportée. La seconde partie examine en détail les grandes familles d'activité (services aux personnes âgées dépendantes et aux personnes handicapées, garde d'enfants, services de facilitation de la vie quotidienne tels que ménage et repassage, soutien scolaire). (source : La Documentation française)

Les services à la personne : bilan et perspectives. Document d'orientation

Debonneuil Michèle

Ministère du Budget des Comptes publics de la Fonction publique ; France. Inspection générale des finances, 2008, 109 p.

Les « aides aux services à la personne » s'élèvent, en 2007, à 4,6 milliards d'euros. Elles augmentent rapidement chaque année, de 11 % par exemple en 2007. Ce rapport a pour objet d'expliquer ce que sont ces aides, d'apprécier leur efficacité et de proposer des mesures nouvelles de nature à accélérer l'essor de ce secteur, dans le cadre du plan de développement des services à la personne 2005-2009. Ces aides ont été regroupées en trois sous-ensembles en fonction de leur objectif respectif. D'abord, les aides destinées aux particuliers employeurs qui représentent 874 millions d'euros. Ces aides, essentiellement sous la forme d'une réduction d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes dépensées en services à la personne, ont été mises en place depuis de nombreuses années pour lutter contre le travail au noir. Ensuite, les aides fiscal-socials concernant les services rendus à des personnes fragiles. Elles s'élèvent à 3,3 milliards d'euros et représentent 79 % du total des aides fiscal-socials aux services à la personne. Enfin, le troisième volet des aides fiscal-socials concerne les aides accordées aux Français de la classe moyenne en pleine force de l'âge pour s'acheter des services de confort à

prix réduit. Ces aides s'élèvent à 408 millions d'euros en 2007. (source : La Documentation française)

L'aide à domicile face aux services à la personne : mutations, confusions, paradoxes – Rapport pour la DIISES

Devetter François-Xavier, Fraisse Laurent, Gardin Laurent, Jany-Catrice Florence, Ribault Thierry

DIISES, février 2008, 200 p.

Le secteur des « services à la personne » est au carrefour de deux enjeux majeurs. Il renvoie d'abord à l'enjeu de la création d'emplois et, de façon quasi concomitante, à celui de la professionnalisation et de la qualité de ces emplois. Il renvoie également à l'enjeu des régulations car les services à la personne émergent comme un secteur-clé pour repérer les inflexions des politiques et régulations publiques. D'une régulation tutélaire caractérisée par une intervention publique dans le champ de l'offre de services (par subventionnement de l'offre, créant ainsi les conditions de l'épanouissement d'une économie sociale structurée), le secteur a du, dès les années quatre-vingt, affronter des formes hybrides de régulation, où subventionnements de la demande coexistent avec le « libre choix » de l'usager. Ici s'entremêlent donc, pour le meilleur et pour le pire, des politiques de création d'emplois, de dynamisation de la demande, mais aussi les régulations de l'action sociale et du monde associatif et de l'économie sociale, ainsi que des éléments de régulation relevant de la politique de santé. Ces diverses facettes font l'objet de finalités multiples, elles-mêmes en tension. En particulier, finalité d'action sociale et finalité de production de services de confort sont, par le choix du regroupement des activités au sein d'un même secteur de « service à la personne » inextricablement mêlés, créant des tensions, et des quiproquos forts utiles dans un contexte de tentative de justification de créations d'emplois, tout à la fois dans l'identification des logiques, et dans les positionnements des acteurs. L'enchevêtrement des régulations affecte une offre de service historiquement dominée par les CCAS (centres communaux d'action sociale) et les associations. L'extension de l'emploi direct dans les années quatre-vingt-dix, puis l'ouverture, récente, aux entreprises commerciales sont concomitantes de l'affirmation de la thématique des services à la personne sur l'agenda politique. Cette diversification de l'offre, souvent présentée comme une chance, est insuffisamment questionnée.

firmation de la thématique des services à la personne sur l'agenda politique. Cette diversification de l'offre, souvent présentée comme une chance, est insuffisamment questionnée.

Les services à la personne : comment ça marche ?

Lesellier Jean-Noël

Rueil-Malmaison : Wolters Kluwer France, 2007, 281 p.

La vision globale des services à la personne, s'inscrivant dans une démarche d'économie solidaire, créatrice de lien social et d'emplois durables, embrasse les enjeux économiques et sociaux, les acteurs, activités et réglementations, les ressources humaines, compétences et professionnalisation, le marketing et l'organisation. Elle aborde ces services dans d'autres pays et les évolutions à venir. (Electre)

Les parcours professionnels des femmes dans les métiers de l'aide à la personne : Leviers et freins à la qualification et à la promotion – Rapport de recherche

Doniol-Shaw Ghislaine, Lada Emmanuelle, Dussuet Annie

Marne la vallée : Laboratoire Techniques, Territoires et Sociétés, 2007, 276 p.

Réalisée entre janvier et novembre 2007 par le LATTs, dans un contexte d'importantes recompositions du secteur, l'enquête de terrain a porté sur des structures relevant d'une même fédération associative où les conditions de travail, d'emploi et de qualification des salariées constituent des questionnements forts. Elle s'est intéressée aux parcours de salariées cumulant plusieurs années d'ancienneté dans le secteur afin de comprendre comment celles-ci prennent place professionnellement dans un secteur d'activité structuré par la division sexuelle du travail et caractérisé par des emplois le plus souvent à temps partiel, faiblement qualifiés et présentant peu de perspectives de carrière, conduisant à un turn-over important. (source : Dares)

Les services à la personne : l'économie de la quotidienneté

Defontaine Joël ; Bacque Pierre (préf.)
Paris : Éditions Liaisons, 2006, 252 p.
« Liaisons sociales »

L'auteur analyse les différents aspects de cette nouvelle économie émergente du XXI^e siècle, suggérant des méthodes pour organiser ce nouveau secteur en croissance et proposant une démarche qualité conjuguant compétence, qualification et professionnalisation. (Electre)

Développer l'offre de services à la personne

Bentoglio Guilhem
DELOS. – Paris : Commissariat Général du Plan (CGP), 2005, 90 p.

Bien qu'il constitue un gisement potentiel d'emplois, le secteur des services à la personne souffre d'un déficit d'organisation (émiettement des structures, fragilité du statut des salariés, opacité concernant les processus de production et la qualité des services). Se référant à l'objectif gouvernemental de création de 500 000 emplois dans ce secteur en trois ans, le groupe de projet Délos préconise une professionnalisation du secteur pour développer une véritable « ingénierie des services à la personne, assurant la qualité du service et celle des emplois ». L'étude est présentée de la manière suivante : la première partie du document étudie les besoins d'organisation du secteur. La deuxième situe le cas français par rapport à l'étranger. La troisième explore les différentes possibilités d'organisation du secteur pour la décennie à venir et souligne la nécessité d'une diversité d'opérateurs et de statuts. La quatrième partie propose cinq mesures prioritaires visant à une meilleure professionnalisation de l'offre de services à la personne. (source : La Documentation française)