

La qualité de l'emploi dans les activités du nettoyage : quelle influence du statut juridique de l'employeur ?¹

Résumé

Les emplois liés directement aux activités de nettoyage et d'entretien occupent une place considérable dans l'emploi. Ils se caractérisent, en général, par un cumul de mauvaises conditions de travail et de faibles rémunérations. De nombreux travaux empiriques relatifs à la qualité de l'emploi, ont souligné l'existence de degrés de liberté dont pouvaient bénéficier les entreprises dans l'amélioration de ces emplois. Dans leur prolongement, nous nous interrogeons sur la possibilité de « high roads » dans les activités du nettoyage et plus particulièrement sur le rôle éventuellement positif que pourraient jouer les organisations de l'ESS. Ce point nous semble primordial dans la mesure où les acteurs de l'économie sociale affirment volontiers accorder une attention particulière à leurs salariés, alors même qu'ils sont régulièrement mis en cause sur le plan de la qualité des emplois offerts.

Abstract

Jobs linked directly linked to cleaning and maintenance account for a significant share of total employment. In general, they are characterised by both poor working conditions and low pay. A number of empirical studies of job quality have shown that firms actually enjoy varying degrees of freedom that they could exploit in order to improve the quality of cleaning and maintenance jobs. Picking up where these studies left off, we investigate the possibility of adopting a 'high roads' approach to cleaning jobs and, more particularly, the possibly positive role that organisations in the social economy might play. This point seems to us to be a fundamental one, since actors in the social economy readily declare themselves eager to protect their employees' interest, despite the fact that questions are regularly asked about the quality of the jobs they offer.

Mots clés : statut juridique de l'employeur, nettoyage, qualité des emplois, économie des conventions

JEL : L8, M5, I3,

Franck Bailly, MCF Sciences Économiques, CREAM, Université de Rouen

franck.bailly@univ-rouen.fr

CREAM Université de Rouen

3 Avenue Pasteur

76000 Rouen

François-Xavier Devetter, MCF Sciences Économiques, CLERSE, Université de Lille

devetter@telecom-lille.fr

Cité scientifique

Rue Guglielmo Marconi

BP 20145

59653 Villeneuve d'Ascq Cedex

¹ Ce texte s'inscrit dans le cadre d'une ANR jeune chercheur en cours (CLEAN – analyse de la qualité des emplois du nettoyage).

1. Problématique

La question de la qualité de l'emploi émerge dans le champ politique et le débat public dans les années 1990 (Davoine et Erhel, 2007). Il en est de même du domaine académique. Les manières de l'aborder, de ce point de vue, sont multiples. Elles prennent, par exemple, la forme d'une critique des modes d'organisation de la production (Ramsay, Scholarios et Harley, 2000 ; Harley, Allen et Sargent, 2007) ou concerne le travail décent (Anker, 2003), les bas salaires (Caroli et Gautié, 2009) ou bien encore l'identification des mauvais emplois (Kalleberg, 2011). Ces préoccupations ne sont, à dire vrai, pas nouvelles. Elles font écho aux débats plus anciens sur la qualité de vie au travail qui prennent forme dans les années 1970 (Burchell et alii, 2014) et remontent sans doute plus largement encore aux premiers développements de l'économie politique. C'est ainsi que Smith, s'inspirant de Cantillon (Rees, 1973), fait valoir que les différences dans les conditions de travail et d'emploi peuvent être une explication aux différences de salaires qui jouent, alors, un rôle compensateur. Certains de ces arguments se retrouveront dans les écrits de Mill et Marshall (Marion, 1968)

Néanmoins, comme le note Ralle (2006, p. 4) « *La qualité de l'emploi semble (...) en perte de vitesse depuis le début des années 2000. Le ralentissement de la croissance, la remontée du chômage et la remise en cause des modèles sociaux européens ont renforcé l'idée que beaucoup peut être justifié au titre de la quantité des emplois créés* ». Pour autant, il nous semble que la question de la qualité de l'emploi ne peut être totalement évacuée, notamment dans les activités comme le nettoyage tant ces dernières (dont l'emploi a effectivement fortement augmenté²) cumulent des conditions d'emploi particulièrement mauvaises (temps partiels subis, précarité, pénibilités tant physiques que temporelles ou psychologiques, déficit de reconnaissance sociale³) et de basses rémunérations.

Au-delà du seul fait que beaucoup ne peut « *être justifié au titre de la quantité des emplois créés* », la question de la qualité de l'emploi dans ces activités nous semble devoir être posée pour au moins deux autres raisons.

D'une part, ces emplois du nettoyage ont été au cœur des transformations du système économique des trente dernières années et peuvent constituer une heuristique intéressante pour comprendre les évolutions de la relation d'emploi et du rapport salarial qui se dessineront d'une façon plus générale. Marqués par des processus d'externalisation et de dérégulation (notamment dans le cadre des services publics, cf. Erikson et Li, 2009 ; Holley et Rainnie, 2012), ces emplois illustrent certaines transformations des relations industrielles, des modèles de carrières, de l'organisation des temps de travail (Barrois et Devetter, 2012), ou encore de la mesure de la performance et de la productivité (Jany-Catrice, 2012). Ils sont également au cœur de mécanismes de restructuration encore tâtonnant comme dans le cas des services à la personne où quatre statuts cohabitent mettant en concurrence la fonction publique avec trois conventions collectives différentes (particuliers-employeurs, branche de l'aide à domicile associative et entreprises de service à la personne). L'absence de stabilisation des compromis sur la gestion de la main-d'œuvre et

²Les emplois dans les métiers liés directement au nettoyage (agents d'entretiens, agents de services, employés de maison, aides à domicile, nettoyeurs, employés d'étage) ont cru de manière rapide depuis dix ans et constituent des secteurs à fort potentiel de recrutement. Ils représentent à l'heure actuelle plus de 7% des salariés en France (Enquête Emploi, INSEE, 2012).

³Ce à quoi il faudrait sans doute ajouter les conséquences que cela peut avoir sur l'état de santé et l'espérance de vie. Cf., par exemple, l'analyse de Volkoff (2006) sur le cas de la collecte des déchets.

l'intensité des négociations en cours rend ainsi l'étude de ces activités particulièrement intéressante.

D'autre part, une littérature abondante s'est interrogée sur la polarisation des emplois et les inégalités qui en résultent. Or l'activité de nettoyage et les emplois qu'elle génère jouent un rôle essentiel dans la dynamique des inégalités en termes de revenu, mais également de genre. Ce sont, en effet, des emplois majoritairement féminins où la question des horaires notamment, avec ce que cela implique sur les salaires, est déterminante. A titre d'illustration, le rapport inter-décile des rémunérations mensuelles mesuré à partir de l'Enquête Emploi 2011 de l'INSEE est de 3,97 pour l'ensemble des emplois mais descend à 3,52 lorsque l'on écarte les activités du nettoyage du calcul. Cela tient à ce que ces dernières regroupent une part considérable des emplois à bas et très bas salaires du fait de rémunérations horaires faibles et de temps de travail souvent réduits. Les activités de nettoyage sont donc au cœur de la problématique des « bad jobs » ou du « dirty work » (Aguiar et Herod, 2006 ; Hughes, 1996 ; Walzer, 2004). La compréhension du fonctionnement du marché du travail dans les activités de nettoyage est donc nécessaire à celle de ces inégalités.

Malgré tout, peu de travaux ce sont attachés, en France, à analyser la qualité de ces emplois et ses déterminants, à quelques exceptions près centrées sur le secteur de l'hôtellerie et les métiers de femmes de chambre (Guégnard et Mérot, 2010 ; Puech 2004). Un peu plus d'attention leur a été accordée dans d'autres pays. C'est le cas, par exemple des pays anglo-saxons (Howe, 2006 ; Holley et Rainnie, 2012 ; Brosman et Wilkinson, 1989 ; Lundberg et Karlsson, 2011 ; Lloyd et alii, 2013) ou encore de la suisse (Benelli, 2011) ou de l'Allemagne (Mayer-Ahuja, 2004). Ce manque d'intérêt tient, sans doute, à l'activité de nettoyage elle-même dont un des objectifs est d'être invisible pour les clients, ce qui tend à la rendre également peu visible pour le chercheur. A cela s'ajoute des raisons d'accessibilité. C'est cet élément, d'un secteur « *se prêtant particulièrement difficilement aux enquêtes* » (p. 47) que mettent en avant, par exemple Caroli et Gautié (2009) pour expliquer leur faible intérêt pour les services aux personnes, d'une façon générale (même si, par ailleurs, deux articles de leur ouvrage consacré aux bas salaires, concernent les femmes de chambre).

L'objectif de notre contribution est de chercher à combler ce manque de connaissance. Pour cela, plusieurs points de vue sont possibles. Comme le soulignent Green et alii (2013) ou Dwyer (2013), une perspective « universelle » peut être retenue qui souligne l'existence de facteurs explicatifs de la qualité des emplois qui seraient valables pour de nombreux pays. C'est celle que retiennent les travaux qui insistent sur le rôle de la technologie ou la diffusion de pratiques de management. D'autres analyses, au contraire, insistent sur l'existence de particularités nationales liées aux modalités de régulation du marché du travail, à l'intervention publique, à l'existence de spécificités sociales. C'est, par exemple, dans cette perspective que se placent les analyses en termes de « variétés du capitalisme ». Osterman (2013), pour sa part, proposent de distinguer les analyses qui considèrent que la qualité des emplois est influencée par le marché (selon une logique de compensation dans le prolongement de la théorie des différences compensatrices de salaire) et celles qui, au contraire, considèrent que la qualité des emplois dépend du comportement des organisations (selon une logique de marché interne dans le prolongement des travaux de Doeringer et Piore).

C'est cette dernière perspective que nous privilégierons ici pour analyser la qualité des emplois des activités de nettoyage. Cela ne signifie pas qu'il n'y ait pas d'autres éléments explicatifs. Ainsi, l'externalisation des activités de nettoyage par les entreprises françaises

dans les années 90 a contribué à isoler cette main-d'œuvre spécifique et, parallèlement, la constitution d'une branche « entreprises de la propreté », puis la structuration (encore inaboutie) d'un secteur des « services à la personne » ont partiellement modifié les relations de services qui se nouent autour de ces activités et la nature des métiers concernés. De même, la qualité de ces emplois n'est sans doute pas indépendante de la participation croissante des femmes au marché du travail ou de la croyance que les compétences nécessaires seraient naturellement des compétences féminines ou encore de la faiblesse de la présence syndicale (Dwyer, 2013 ; Lloyd et alii, 2013 ; Lundberg et Karlsson, 2011). Mais toutes choses égales par ailleurs en ce qui concerne l'influence de ces éléments, on peut supposer que les entreprises et les organisations qui relèvent du secteur associatif ou du secteur public, qui proposent ces emplois, ont des degrés de liberté dans l'organisation du travail. Le cas du Canada analysé par Agular (2001) irait dans ce sens. L'organisation du travail des entreprises qu'il étudie était, en effet, initialement basée sur un nettoyage par zone confié à un salarié qui réalisait plusieurs gestes techniques. Elle prend désormais appui sur une logique de spécialisation où un salarié réalise toujours le même geste sur plusieurs zones d'intervention. Autrement-dit, il existerait possiblement des stratégies « hautes » de gestion du travail (des « high roads »), favorables à la qualité des emplois ou, au contraire, des stratégies « basses » (des « low roads »), moins favorables⁴.

Mais si de tels degrés de liberté existent, il n'en reste pas moins, comme le note Vidal (2013) que « *we still do not have a full understanding of why, within particular industries and occupations, if the high-road approach is viable and profitable, some managers take it but others do not* ». Pour essayer d'avancer dans la compréhension des mécanismes à l'œuvre, nous nous focaliserons plus particulièrement sur l'influence que peut avoir le statut juridique des organisations employeurs. Nous comparerons, au sein des activités du nettoyage, la qualité de l'emploi des organisations lucratives, publiques et non lucratives (les associations). Bien qu'il ne s'agisse pas d'organisations au sens strict, nous prendrons également en compte le cas des particuliers-employeurs.

Le choix d'une telle comparaison tient en premier lieu à ce que les acteurs de l'économie sociale affirment volontiers accorder une attention particulière à leurs salariés, alors même qu'ils sont régulièrement mis en cause sur le plan de la qualité des emplois offerts (Hély, 2009). En second lieu, certains arguments sont fréquemment avancés dans la littérature sur les organisations non lucratives pour justifier qu'elles puissent adopter des comportements différents, notamment des organisations lucratives. Par exemple, comme le note Ben-Ner et alii, (2011), qui passent en revue la littérature existante, on peut s'attendre à ce que les salaires versés par les organisations non lucratives soient plus faibles que ceux des organisations lucratives. Les salariés des premières reçoivent, en effet, des rétributions intrinsèques liées à la nature du travail qu'ils font. Ils peuvent aussi faire un « don en travail » pour soutenir la mission de leur organisation et lorsqu'ils sont employés dans des organisations lucratives, ils peuvent recevoir un salaire plus élevé pour les dédommager de ne pas partager les objectifs de leur employeur. Verser un salaire plus faible, peut aussi être un moyen pour les organisations non lucratives de sélectionner à l'entrée les candidats réellement motivés. Mais inversement, l'idée peut également être avancée que les organisations non lucratives peuvent avoir des comportements philanthropiques envers leurs salariés qui se traduisent par des salaires plus élevés. Elles peuvent aussi être incitées à verser des salaires plus importants que leurs contreparties lucratives, dans une perspective

⁴ Ce qui ne signifie pas, comme le note Holman (2013) qu'il n'y ait pas de diversité au sein même des emplois de « bonne » qualité ou de « mauvaise » qualité.

de salaire d'efficience, pour réduire les problèmes d'agence⁵. De même, la contrainte de non-distribution des profits atténue les droits de propriété du manager sur la richesse créée ce qui amène ce dernier à accepter des salaires plus élevés et à être moins sensible à la pression du marché. Au-delà du salaire, les comportements éventuellement spécifiques des organisations non lucratives peuvent aussi concerner les conditions de travail. Par exemple, Ben-Ner (2013) évoque le cas de l'autonomie qui pourrait être plus importante dans les organisations non lucratives car les managers accordent plus de confiance à des salariés intrinsèquement motivés ou parce que ces organisations accordent plus d'importance à la qualité de la prestation.

Néanmoins, ces arguments, avancés par la littérature, sont souvent présentés comme ayant une portée générale. Mais au regard de la réalité que constituent les activités du nettoyage, ils peuvent apparaître comme peu pertinents. Par exemple, peut-on considérer que ces salariés puissent être réellement motivés par la mission des organisations qui les emploient ou que ces dernières puissent adopter des comportements philanthropiques à l'égard de leurs salariés ? Malgré la faible pertinence de tels arguments, faut-il en conclure que, dans les activités du nettoyage, les différentes catégories d'employeurs ont des comportements très proches ?

En dernier, le choix de cette comparaison entre les organisations non lucratives et les autres se justifie par le poids qu'elles représentent tant en termes d'emploi qu'en nombre d'organisation. Ces emplois représentent ainsi plus de 2,1 millions d'emplois en 2012 soit 9.5% des emplois salariés et plus de 15% des femmes salariées selon l'enquête emploi 2012.

2. Données et méthodes

L'analyse empirique est principalement fondée sur l'exploitation de l'enquête Conditions de Travail 2005 menée par la DARES et l'INSEE. Cette enquête constitue un complément à l'enquête Emploi de l'INSEE. Elle a pour objectif d'apprécier le travail réel tel que les salariés le perçoivent et non le travail prescrit selon la vision de l'employeur. L'enquête Conditions de travail contient 18 789 observations (dont 16 997 salariés et 1792 travailleurs indépendants) et 743 variables. De nombreux éléments permettent de préciser l'organisation du travail ainsi que les pénibilités ressenties. Un indicateur synthétique de pénibilité a notamment été construit : plus ce dernier est élevé plus le salarié cumule un nombre important de pénibilités (voir encadré). Les données de cadrage sont issues des données plus récentes de l'enquête emploi 2012.

Encadré

L'indicateur de pénibilités est un indicateur synthétique construit dans la lignée des travaux de Leschke et Watt (2008). Il repose sur une somme de cinq catégories de pénibilités : les pénibilités physiques, les pénibilités liées à l'environnement de travail, les pénibilités psychologiques, les pénibilités temporelles et les pénibilités liées au rythme de travail. Pour ces cinq catégories, les indices de pénibilité ont été calculés par addition des pénibilités

⁵ Ces problèmes d'agence sont de deux ordres selon Ben-Ner et alii (2011) : d'une part, les responsables des organisations non lucratives ne sont pas financièrement récompensés en fonction des performances de l'organisation, ce qui incite peu au contrôle des salariés ; d'autre part, les objectifs de ces organisations sont multiples et complexes ce qui rend délicat leur vérification et l'établissement d'un lien entre ces objectifs et les rémunérations.

recensées par catégorie (Cf. Annexe1 : Les variables prises en compte). En effet, les pénibilités physiques et les pénibilités psychologiques comportent chacune 10 variables, celles liées à l’environnement de travail en comptent 13, les pénibilités temporelles en comptent 11 et celles liées au rythme de travail en comptent 6. Ces variables étant binaires (ou transformées en variables binaires), nous les avons additionnées sans chercher à en modifier la pondération. Nous avons ensuite calculé la somme de ces cinq indices puis ramener le total en base 100 pour trouver l’indice de pénibilité par salarié⁶.

Les salariés du nettoyage sont identifiés à partir de la profession principale déclarée. Le périmètre de cet ensemble a été défini à partir de l’identification des « fonctions principales » soit, ici, la fonction « 3 » correspondant au « Nettoyage, gardiennage et entretien ménager ». La présence des fonctions de « gardiennage » pose cependant un problème qui nécessite de croiser ce premier classement avec l’intitulé des professions. Le tableau 1 reprend les professions dont plus du quart des effectifs déclarent « le nettoyage, gardiennage ou entretien ménager » comme fonction de l’emploi principal. C’est cet ensemble que nous avons choisi, il correspond par ailleurs pratiquement avec la catégorie 913 de la CIP (au sein des occupations élémentaires) qui regroupe « les aides de ménage et autres aides, nettoyeurs et blanchisseurs ». Seuls les Agents de services des hôpitaux (525d) et les concierges et gardiens d’immeubles (564a) sont ajoutés.

Tableau 1. Professions et fonction « nettoyage ».

Professions	Part des salariés dont la fonction principale est « Nettoyage, entretien, gardiennage »	Part de chaque profession au sein des salariés dont la fonction principale est « Nettoyage, entretien, gardiennage	Nombre d’emplois
525a Agents de service des établissements primaires	25%	2.5%	159 250
525b Agents de service des autres établissements d’enseignement	54%	3%	87 424
525c Agents de service de la fonction publique (sauf écoles, hôpitaux)	54.5%	11%	311 066
525d Agents de service hospitaliers (de la fonction publique ou du secteur privé)	54.5%	10%	341 647
561e Employés de l’hôtellerie : réception et hall	10%	0.5%	36 829
561f Employés d’étage et employés polyvalents de l’hôtellerie	78.5%	2.5%	50 687
563b Aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales	37%	13%	531 265
563c Employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers	88.5%	14%	242 403
564a Concierges, gardiens d’immeubles	93%	3.7%	60 108
684a Nettoyeurs	91.5%	18%	15 029
684b Ouvriers non qualifiés de l’assainissement et du traitement des déchets	49.5%	1%	295 553
Total		66%	2 131 261

Source : Enquête Emploi 2012. Calculs des auteurs.

Lecture : 25% des Agents de service des établissements primaires déclarent comme fonction principale « Nettoyage, entretien, gardiennage. Cette profession représente 2.5% des salariés déclarant cette fonction principale.

⁶ La construction de cet indicateur s’appuie sur le travail de Placide Abassabanye, étudiant en Master 2 Econométrie et participant à l’ANR CLEAN.

Sur la base de cette enquête, notre objectif consiste à évaluer l'impact d'un certain nombre de facteurs - et prioritairement du type d'employeur - sur le salaire net⁷. Nous nous avons donc construit des équations de salaire, inspirée de Mincer et reprises notamment dans les travaux relatifs au salaire hédonique (Lanfranchi et Narcy, 2008). D'après Mincer (1974), le logarithme du salaire individuel $\ln W_i$ peut en effet être décrit comme une fonction linéaire du nombre d'années d'études (S_i) et de l'expérience professionnelle exp_i (calculée comme la différence entre l'âge et l'âge de fin d'études) et l'expérience au carré :

$$\ln W_i = \alpha + \beta S_i + \gamma exp_i + \delta exp_i^2.$$

D'autres variables ont, ensuite, été ajoutées par les analyses qui ont suivies. Le salaire pris en compte ici est le salaire mensuel et non le salaire horaire. En effet, les emplois du nettoyage sont marqués par un taux de temps partiel très élevé (notamment du fait de l'éclatement des lieux de travail et de l'importance des temps de trajets) et les écarts en termes de durée de travail sont déterminants pour les salariés. L'octroi d'heures complémentaires ou supplémentaires est bien souvent présenté comme des « primes » accordées aux salariés (qui d'ailleurs les perçoivent comme telles). La croissance des rémunérations est ainsi bien davantage liée à la construction d'emplois du temps proches du temps plein qu'à la croissance du salaire horaire. L'augmentation du temps de travail est donc le premier support de « qualité » des emplois dans ces secteurs et le principal élément sur lequel l'action de l'employeur peut être visible⁸.

Tableau 2. Les temps de travail dans les activités du nettoyage(en%)

	525a	525b	525c	525d	561e	561f	563b	563c	564a	628e	684a	684b	Ensemble
Temps partiel	52	37	29	27	18	38	70	77	17	6	55	10	49
Aucun dimanche	97	97	74	38	21	22	54	91	78	94	87	69	68
Aucun soir	97	96	82	65	34	76	77	93	73	87	84	82	80
Aucun samedi	92	89	63	31	15	21	41	74	25	52	58	37	53
Aucune nuit	99	98	90	84	74	92	87	98	83	73	94	74	90

Source : Enquête Emploi 2012, INSEE. Calcul des auteurs.

Nous procéderons en trois étapes complémentaires :

- La première vise à mesurer l'influence sur le salaire net mensuel des emplois du nettoyage qui sont introduits sous forme d'une variable binaire. Une première estimation est réalisée qui intègre, outre cette dernière variable, les seules variables sociodémographiques (âge, sexe, situation familiale et nationalité). Dans une seconde estimation, nous introduisons, en plus, les variables liées à la formation initiale et continue (niveau de diplôme, apprentissage dans l'emploi, formations professionnelles), les caractéristiques de l'employeur (taille de l'établissement, statut

⁷ Le salaire net est soit directement donné par le salarié interrogé soit calculé en considérant qu'il est égal à 75% du salaire brut.

⁸ « On donne les heures qu'il faut » (employeur, entreprise de nettoyage de bureau) ; « Pour garder les salariés, on leur donne le temps de travail qu'elles souhaitent » (employeur, entreprise de services à la personne) ; etc.

juridique) et les variables d'organisation du travail et notamment l'indicateur de pénibilité (cf. encadré).

- La deuxième étape porte sur les seuls emplois du nettoyage. Elle cherche à évaluer l'impact du statut de l'employeur, sur le salaire, au sein de ces emplois. Six équations de salaire sont estimées. Les différentes variables caractérisant l'emploi sont successivement ajoutées au modèle initial (voir infra).
- La troisième étape pose la question de savoir si les déterminants du salaire sont identiques en fonction des différents statuts juridiques des employeurs. Dans ce but nous reconstruisons des équations de salaires distinctes pour chaquetype d'employeur en reprenant les variables mobilisées précédemment.

Parallèlement, nous mobiliserons également des entretiens semi-directifs réalisés auprès d'employeurs des différents secteurs concernés (services à la personne, aide à domicile, nettoyage commercial). Si la situation des services à la personne a été abordée dans le cadre d'études ou de rapports antérieurs⁹ (Jany-Catrice et al. 2010 ; Devetter et al. 2009, 2011), des entretiens complémentaires ont été réalisés auprès des employeurs du nettoyage industriel dans le cadre du projet ANR auquel se rattache cette contribution: 5 entreprises, 2 associations, un CCAS et une structure publique entre février et septembre 2013. L'exploitation de ces entretiens permet d'illustrer les résultats obtenus par les analyses quantitatives.

3. Résultats

Les emplois du nettoyage constituent un segment spécifique particulièrement dégradé sur le marché du travail. Pris dans leur ensemble, ils se caractérisent par des salaires très faibles. Parmi les professions de niveaux ouvrier ou employé ayant un effectif dans l'enquête d'au moins 50 individus, quatre des cinq professions les moins payés appartiennent au segment du nettoyage et toutes appartiennent aux 15 professions affichant les plus faibles rémunérations. Seules les assistantes maternelles touchent des salaires comparables aux employées de maison, aux aides à domicile ou aux nettoyeurs (tableau 1). Bien sûr, cette mauvaise position peut en partie être expliquée, par exemple, par des spécificités en termes de diplômes ou d'organisation du travail mais il ressort des investigations empiriques que travailler dans une profession du nettoyage est associé à un salaire sensiblement plus faible, toutes choses égales par ailleurs (modèle 1). En effet, se limitant au salaire mensuel net, les salariés du nettoyage subissent une pénalité de près de 40% lorsque l'on n'intègre que les variables sociodémographiques dans le modèle et encore de plus de 25% après avoir pris en compte le niveau de diplôme, la taille de l'entreprise ou un certain nombre de caractéristiques des conditions et de l'organisation du travail.

[Insérer modèle 1]

Proche des tâches domestiques et considérées comme ne nécessitant pas de qualifications spécifiques, les activités de nettoyages cumulent de nombreuses contraintes tant en termes

⁹ De nouveaux entretiens ont cependant été réalisés dans le cadre du travail en cours, c'est le cas notamment des types de structures que nous avons le moins étudiées précédemment. Il s'agit notamment de deux entreprises commerciales de services ménagers et d'un CCAS.

de rémunérations que de conditions de travail ou de précarité. La qualité globale de ces emplois est ainsi très basse.

Cependant, l'existence d'une pénalité salariale ne suffit pas à caractériser les emplois du nettoyage. Ces derniers sont, en effet, traversés par plusieurs lignes de fractures¹⁰ et demeurent de qualité hétérogène tant en termes de salaire que de conditions de travail (tableau 3).

Tableau 3. Ecart de salaire net mensuel et de pénibilité au sein des emplois du nettoyage

	1 ^{er} décile	1 ^{er} quartile	Médiane	3 ^{ème} quartile	9 ^{ème} décile	Rapport inter décile
Rémunération	260	552	900	1188	1372	5,3
Indicateur de pénibilités	87	120	167	217	257	3

Sources : Enquête conditions de travail 2005, DARES. Calcul des auteurs.

Ces emplois ont la particularité de relever de plusieurs types d'employeurs (Tableau 4) : à côté des entreprises à but lucratif, le secteur public et les associations occupent des « parts de marché » importantes tandis que le système du particulier employeur, qui demeure majoritaire dans le nettoyage des domiciles privés, occupe près d'un salarié du nettoyage sur 5.

Tableau 4.

		Part (en %)
Type d'employeur	Particulier employeur	21
	Entreprises à but lucratif	23
	Public	40
	Association	16
Fonction Principale	Soin	18
	Entretien	65
	Autre	17
Contact avec le public	Oui	69
	Non	31

Source : Enquête Conditions de Travail, 2005, DARES. Calculs des auteurs.

Afin de mieux comprendre les déterminants de l'hétérogénéité des rémunérations au sein des activités du nettoyage et le rôle qu'y joue le type d'employeur, nous estimons des

¹⁰ Certains salariés sont en contact direct avec le public tandis que d'autres sont au contraire dans une invisibilité très forte ; certains ne travaillent que dans des espaces privés tandis que d'autres sont inscrits dans les espaces publics ; certaines activités contiennent des dimensions de soins et relèvent de tâches relationnelles (qui justifient qu'on les rattache fréquemment aux métiers du care) tandis que d'autres demeurent purement techniques, etc.

équations de salaire «à la Mincer» en intégrant progressivement des variables supplémentaires de la façon suivante (voir modèle 2):

- Estimation M 1 : prise en compte des caractéristiques sociodémographiques et du statut juridique de l'employeur. En plus des variables sociodémographiques classiques, nous introduisons une information sur le type de ménage auquel appartient le salarié (seul, famille monoparentale, etc) avec l'idée que les personnes les plus fragiles de ce point de vu, pourraient être moins capables de s'inscrire dans un rapport de force, ou au moins de négociation, avec l'employeur.
- Estimation M2 : ajout de variables concernant le niveau de formation, la complexité du travail et l'existence de responsabilités hiérarchiques.
- Estimation M3 : ajout d'un indicateur synthétique mesurant la pénibilité des conditions de travail. Ces deux estimations, M2 et M3, permettent de prendre en compte l'influence des conditions de travail sur le salaire net mensuel et de mesurer l'éventuel rôle de compensation qui peut exister entre salaire et conditions de travail.
- Estimation M4 : ajout de variables qui caractérisent l'employeur, notamment la taille qui peut être un indicateur du degré de liberté dans la gestion des emplois (Lloyd et alii, 2013). Nous avons également intégré à ce niveau l'existence d'une visite du médecin du travail, d'un CHSCT et d'une visite d'un inspecteur du travail. Ces variables sont une manière de prendre en compte des contraintes qui peuvent s'imposer à l'employeur dans sa gestion.
- Estimation M5 : ajout de variables précisant la fonction principale et l'existence ou non d'un contact avec le public. Les emplois du nettoyage se caractérisent en effet par une absence de visibilité comme l'ont souligné, par exemple, les travaux de Lloyd et alii (2013). On peut alors s'interroger pour savoir si l'existence d'un contact avec le public, qui rend ce travail plus visible, peut jouer sur sa reconnaissance et notamment sa reconnaissance salariale.
- Estimation M6 : éléments relatifs à l'organisation du travail et à l'autonomie du travailleur.

[Insérer modèle 2]

Si un certain nombre de variables jouent un rôle classiquement attendu (pénalité pour les femmes, croissance du salaire avec l'âge ou l'ancienneté, amélioration du salaire avec la complexité des tâches, les responsabilités hiérarchiques ou la polyvalence, ou encore corrélation positive entre rémunération et taille de l'établissement), d'autres sont, au contraire, contre-intuitives. Ainsi, le fait d'être de nationalité étrangère a, sur le salaire, un impact faible mais positif. L'importance de la population étrangère dans ces emplois et la surreprésentation des hommes parmi les travailleurs étrangers peut expliquer en grande partie ce résultat. Plus marquant encore est l'absence de significativité du diplôme à l'exception du CAP et des diplômes supérieurs au bac dans le modèle le plus complet (M6) ; ce n'est que lorsque les variables relatives à l'autonomie du salarié sont intégrées que le « diplôme » devient significatif.

D'autres éléments importants peuvent également être notés. Il s'agit, d'abord, de l'influence positive sur le salaire mensuel de l'indicateur de pénibilité. Ce résultat tendrait à infirmer l'hypothèse d'une compensation entre salaire et conditions de travail. Il s'agit, ensuite, du

rôle non négligeable des variables associées à la « mission » réalisée : la fonction « nettoyage » est clairement pénalisante en termes de salaire tandis que les dimensions relationnelles semblent associées à des rémunérations plus élevées. Il en est ainsi du contact direct avec le public, ce qui signifierait une plus grande reconnaissance lorsque celui-ci est vu. Il en est de même lorsque le travail est réalisé en contact avec des personnes en détresse (voir infra).

Quel est dans ce cadre le rôle du statut de l'employeur ? Par rapport au particulier employeur qui constitue la modalité de référence, on note qu'un supplément de salaire est associé à tous les autres statuts. La croissance du salaire avec la taille de l'établissement employeur va dans le même sens : l'amélioration des salaires nécessite le développement d'un emploi plus collectif. Les employeurs associatifs sont cependant ceux dont l'apport semble le plus faible, suivi du secteur public puis enfin des employeurs privés à but lucratif. L'existence de rémunérations légèrement plus faibles dans le secteur associatif qu'au sein des secteurs publics et privés à but lucratif se retrouve aussi dans le cas spécifique des emplois du nettoyage mais l'impact semble limité. Plus encore la variable « employeur associatif » perd sa significativité dès lors que les variables relatives à la fonction principale et à la mission sont intégrées : il est ainsi difficile de distinguer l'impact propre du statut de l'influence du contenu et de la finalité de l'emploi. La dimension sociale (ou liée au « care ») de l'activité des structures associatives pouvant expliquer en partie les plus faibles rémunérations (Budig et al., 2010 ; England et al, 2002) observées pour les salariés du secteur associatif. Dans l'estimation la plus complète (M6), on voit également que les employeurs, autre que l'ESS, ne se distinguent pas non plus des particuliers employeurs. De ce point de vue, le statut juridique ne semble pas constituer une variable discriminante.

Les estimations réalisées dans cette seconde étape supposent que les différentes variables explicatives jouent de façon identique sur le salaire quel que soit le statut juridique de l'employeur. L'objectif de la troisième étape est de lever cette hypothèse. Nous cherchons alors à mettre en évidence un éventuel effet de ces variables qui serait différent selon le statut juridique. Nous avons donc reproduit les équations de salaires précédentes en séparant les salariés selon le statut juridique de leur employeur. Les effectifs sont cette fois plus réduits et de nombreuses variables n'apparaissent plus significatives. Néanmoins cette comparaison permet de souligner des écarts importants : chaque type d'employeur valorise nettement des caractéristiques différentes.

[Insérer modèle 3]

4. Discussion

Les estimations confirment, d'abord, des résultats connus et observés lors des entretiens semi-directifs : *« C'est un métier difficile et peu valorisé, on essaie institutionnellement d'embellir la mariée mais il ne faut pas se voiler la face »* (employeur, entreprise commerciale de nettoyage de bureau). Elles soulignent, ensuite, (modèle 2) que le statut juridique ne constitue pas une variable qui influence de façon significative le salaire net

mensuel. Pour autant, cela ne signifie pas que les caractéristiques des organisations qui proposent ces emplois, pointées par Osterman (2013), ne jouent pas. Au contraire, on a notamment souligné l'impact positif de la taille de l'établissement (Lloyd et alii, 2013). Mais plus encore, ces estimations indiquent que s'il existe des degrés de liberté pour la mise en place de « high roads » ou « low roads », ils s'expriment avant tout à travers le type de variable qui influence le salaire (modèle 3). Et, de ce point de vue, les variables qui permettent des rémunérations (et des temps de travail) supplémentaires relèvent de logiques plurielles qui dépendent du type d'employeur et que résume le tableau 5.

En effet, l'ensemble de ces activités sont confrontées au même problème : le faible consentement à payer des clients. Celui-ci s'explique par plusieurs éléments complémentaires : la complexité du travail n'est pas perçue (pas besoin de diplôme), la concurrence est très vive (le coût d'entrée est négligeable) et se fait avant tout par les prix (notamment parce que la qualité est indéfinie). Dans ce cadre employeurs et salariés sont, ensemble confrontés, à la volonté du client de payer le moins possible pour un service dévalorisé. De fait, quatre voies sont alors empruntées pour tenter de faire reconnaître les spécificités et la valeur du service : la dimension relationnelle, la qualification et l'organisation nécessaire, la pénibilité et enfin la proximité. On peut aisément rapprocher ces logiques de valorisation des différents mondes de justifications théorisés par Boltanski et Thévenot.

La première logique de valorisation concerne prioritairement les associations. Les principales variables significatives sont celles qui ont trait à la signification sociale de l'activité. La fonction de « nettoyage » est ainsi associée à des rémunérations plus faibles (alors que cette variable n'est pas significative pour les trois autres catégories d'employeurs). A l'inverse, le fait d'être en contact avec des personnes en détresses est corrélé à des salaires mensuels plus importants. A nouveau cette variable est bien plus significative dans le monde associatif (impact positif mais plus limité dans le secteur public et non significatif dans le secteur privé et auprès du particulier employeur). On retrouve ici des résultats propres au métier d'aide à domicile (Devetter et al., 2012). Cette logique repose sur la valorisation de la dimension relationnelle et sociale de certaines activités du nettoyage. L'accent est mis sur les interactions avec les clients (souvent présentés comme usagers ou bénéficiaires) et sur le rôle de ce qui n'est pas du strict entretien technique de surface : le métier est alors présenté comme des tâches qui vont au-delà du nettoyage. Les employeurs comme les salariés s'inscrivent ici dans une logique de « care » qui cherche à minimiser le nettoyage au sens strict. Les compétences relationnelles, le sens du contact sont mis en avant et ce sont bien les fonctions les plus « sociales » (non seulement le contact direct avec le public mais plus encore avec un public considéré comme « en détresse » ou vulnérable) qui est valorisé, y compris en termes de salaires mensuels. Dans ce cadre deux menaces principales peuvent être repérées. La première correspond à la non reconnaissance de la dimension relationnelle et sociale de l'activité, la « banalisation » (Jany-Catrice, 2012) du service conduit à une concurrence par les seuls prix qui déqualifie les travailleurs engagés dans une logique de « care ». Les nombreux travaux sur les tensions en cours dans les services à la personne suite au Plan Borloo illustrent l'actualité de ce danger (Jany-Catrice et al. 2010 ; Bailly et al. 2012). Le second danger est davantage lié à un contrôle accru des modalités de travail et à la volonté de standardiser une activité qui se définit comme relationnelle : les pressions budgétaires des Conseils Généraux, la volonté de promouvoir des interventions plus courtes

(1/2 heure par exemple) ou de distinguer les « aides au corps » des « aides techniques » constituent ainsi des remises en cause fortes de ce modèle.

La seconde logique de valorisation, que l'on peut rapprocher des pratiques du secteur public (mais aussi, dans une certaine mesure, de celles de certaines grandes entreprises commerciales), s'appuie d'abord sur les qualifications formelles (à travers le diplôme notamment) et une organisation collective structurée du travail (taille de l'établissement par exemple). Ainsi, la possession d'un CAP influence positivement la rémunération pour les employeurs publics. Il en est de même, pour ces derniers, de la taille de l'organisation. Pour les entreprises privées, seuls les grands établissements (de plus de 500 salariés) se distinguent de façon significative. Plus largement la formalisation de la relation d'emploi semble plus importante dans le secteur public (y compris au sein des CCAS qui tendent de plus en plus à titulariser leurs salariés, notamment sous l'influence de la loi Sauvadet). La première logique, caractéristique des associations, n'est cependant pas absente (le fait d'intervenir auprès de personnes en détresse est significatif même si l'impact de cette variable est plus faible que dans le monde associatifs). Les entretiens réalisés au sein des CCAS montrent également l'existence de ce dernier type de justification mais qui doivent être conciliées avec l'existence de règles plus rigides. Le risque majeur que cette logique rencontre est que la concurrence par les prix pousse les acteurs publics à évaluer la performance de ces organisations selon les mêmes critères que ceux issus du marché : la recherche d'économies budgétaires et d'une « performance publique » (Jany-Catrice, 2013) plus grande conduit alors à des mouvements d'externalisation de grande ampleur (Cf. le cas de l'Australie) qui implique des réductions parfois fortes de rémunérations et une dégradation des conditions de travail. Se trouve également posée, dans cette perspective, la question de la reconnaissance des compétences. Car, en effet, le fait d'avoir suivi une formation ou de déclarer apprendre de « nouvelles choses » dans son travail n'influence pas de façon significative le salaire net mensuel.

La troisième logique de valorisation est davantage spécifique aux entreprises commerciales, notamment de taille petite ou intermédiaire. C'est ici que l'hypothèse de la théorie des différences compensatrices se retrouve le mieux confirmées : la pénibilité du travail, les responsabilités hiérarchiques, la complexité du travail sont des variables plus déterminantes que pour les autres types d'employeurs. Les entretiens semi-directifs illustrent également ces constats. Les diplômes ne sont pas fondamentaux (« *on recherche avant de l'envie et de la motivation, l'expérience remplace le diplôme* », entreprise commerciale de nettoyage de magasin, hôpitaux, locaux industriels et atelier) tandis que l'accent est mis sur « *la dureté du métier* », « *la prise de responsabilité* » (entreprise commerciale de nettoyage des bureaux et des locaux industriels ou commerciaux, ainsi que les immeubles et des particuliers). Des primes sont accordées pour des tâches spécifiques (lavage de vitres) liées à des complexités (usage de nacelles) ou des pénibilités reconnues¹¹. Le principal élément qui pèse sur cette

¹¹Remarquons également que les inégalités salariales entre hommes et femmes y sont également beaucoup plus marqué (...mais c'est aussi le type d'employeur qui embauche le plus d'hommes). Le fait que ce ne soit pas les mêmes dimensions qui soient valorisés dans les trois secteurs est ainsi probablement interdépendant avec la présence d'hommes : la valorisation de la dimension de « care » dans l'économie sociale et solidaire est davantage marquée par des stéréotypes de genre différents de la valorisation de la pénibilité ou des dimensions techniques du travail (Benelli, 2011).

voie de valorisation relève du fonctionnement de ce segment du marché du travail. Perçu comme largement ouvert (« *Pôle emploi envoie beaucoup de gens* », employeur entreprise privée ; « *ces femmes ont besoin de travailler et pensent que c'est le seul métier qui leur permet d'accéder à l'emploi* » Association), le secteur attire une main d'œuvre conséquente (la plupart des employeurs déclarent recevoir entre 100 et 150 CV pour une embauche) prête à travailler pour des salaires très faibles. La pression des populations immigrées (en dehors de la fonction publique) crée également un réservoir de main d'œuvre assez conséquent qui rend la valorisation de la pénibilité assez illusoire.

Une dernière logique de valorisation peut être relevée. C'est celle qui caractérise le particulier employeur. Le salaire semble ici d'abord dépendant de la proximité entre l'employeur et son salarié. Déjà Stigler (1946) soulignait que l'hétérogénéité des rémunérations dans ce secteur (l'emploi domestique) était très forte et ne pouvait s'analyser avec les outils habituels (différences compensatrices, structuration des organisations, présence syndicale, etc.). Il soulignait au contraire le rôle central de la relation personnalisée entre un employeur et un salarié. Cette logique est difficile à repérer d'un point de vue économétrique. Néanmoins le fait que l'âge ne soit significatif que dans le cas du particulier employeur tandis que l'ancienneté y joue un effet un peu plus élevé, peuvent être des éléments allant dans ce sens : la durée de la relation (l'ancienneté) implique une plus grande proximité qui se traduit par des augmentations de rémunérations alors même que la convention collective du particulier employeur n'est pas la plus généreuse en la matière. Surtout, les entretiens qualitatifs auprès des employeurs et des salariés (Devetter et al. 2011) vont clairement dans ce sens : la fixation du salaire ne fait réellement l'objet d'une négociation ni d'une évaluation fondée sur la qualité du travail attendue mais sur un accord interpersonnel prenant en compte les caractéristiques individuelles de l'employée et plus encore la proximité affichée avec elle. A nouveau, ce modèle est menacé par une concurrence par les prix très intenses et le risque qu'encourt les salariés les mieux lotis est une forme de dépersonnalisation de la relation. Cette réduction de la dimension personnelle peut certes apporter des protections contre certains abus pour les salariés les plus vulnérables mais prive dans le même temps les salariés mieux insérés de leur principale ressource (la relation personnelle directe avec l'employeur). L'émergence d'entreprises commerciales depuis 2005 dans le nettoyage des domiciles privés peut être interprétée dans ce cadre (Devetter et Rousseau, 2009 ; Abrantes, 2014).

Tableau 5 : les logiques de valorisation dans les métiers du nettoyage

Employeur principalement concerné	Qualités mises en avant face au faible consentement à payer	Monde de justification de Boltanski et Thevenot	Variables influençant le salaire	Métiers les plus emblématiques	Menace
Associations	Relationnelles	Civique	Fonction ³ et détresse	Aide à domicile	Banalisation et standardisation (via Conseil Général)
Public	Qualifications et organisation	Industriel	Diplôme et Taille	ASH	Externalisation et performance par les coûts
Entreprise privée lucrative	Pénibilités	Marchand	Pénibilités et responsabilités.	Nettoyeurs	Excès d'offre de travail (immigration,

			Hiérarchiques		chômage massif)
Particulier employeur	Proximités	Domestique	Age, ancienneté	Employées de maison	Dépersonnalisation

L'analyse des résultats des estimations soulignent également que le fait de suivre une formation ou d'apprendre des choses nouvelles dans son travail, n'a pas d'influence significative sur la rémunération. La complexité des tâches (à l'exception des entreprises privées) n'est pas reconnue, pas plus que la polyvalence. De même, avoir été en étude précédemment à l'emploi actuel n'a pas d'influence sur le salaire. A travers ces résultats, se trouve posée la question de la reconnaissance des compétences et, plus largement, celle des possibilités d'amélioration de la situation existante des emplois dans les métiers du nettoyage. Ces possibilités ne sont sans doute pas de même nature selon les logiques de valorisation à l'œuvre et les types d'employeurs concernés, mais elles représentent un enjeu de taille pour éviter, comme le constate un employeur, que dans les métiers du nettoyage « *on fabrique des travailleurs pauvres* ».

Conclusion

La question de la qualité de l'emploi reste, malgré la montée du chômage, une question importante dans les métiers du nettoyage tant ces derniers se caractérisent par un cumul de mauvaises conditions de travail et de bas salaire. Mais au-delà du constat, l'analyse des déterminants d'une telle situation reste à faire. La littérature académique, désormais abondante, sur la qualité de l'emploi suggère plusieurs pistes possibles d'investigation, comme nous l'avons rappelé en introduction. Dans cette contribution, nous avons fait le choix de nous centrer sur l'influence des facteurs organisationnels et, plus particulièrement encore, sur le rôle du statut juridique. Dans les métiers du nettoyage coexistent, en effet, quatre statuts : les organisations privées lucratives, les associations, le secteur public et le régime du particulier employeur. A partir de l'exploitation de l'enquête Conditions de travail menée par la DARES et l'INSEE, nous avons essayé d'évaluer l'importance de ce statut sur le salaire net mensuel, mais aussi les degrés de liberté dont disposent les différentes catégories d'employeurs. Les travaux sur la qualité de l'emploi soulignent, en effet, que les employeurs disposent de marges de manœuvre dans la gestion des emplois, pouvant les amener à proposer des « *high roads* » favorables aux salariés ou, au contraire, des « *low roads* » qui leur sont moins favorables. Nous avons cherché à mettre en évidence ces degrés de liberté en identifiant les variables qui influencent le salaire. Nous avons ainsi identifié quatre logiques de valorisation selon que les organisations privilégient, dans la détermination du salaire, 1) la signification sociale de l'activité ce qui serait plutôt spécifique des associations, 2) les conditions de travail comme c'est le cas des entreprises privées lucratives, 3) les caractéristiques personnelles du salarié pour le particulier employeur ou 4) ses qualifications dans le cas des emplois publics.

Ces résultats font écho aux premiers entretiens que nous avons réalisés avec des employeurs du nettoyage. Ils doivent être approfondis dans au moins trois directions. En premier lieu, les autres dimensions de la qualité de l'emploi que le salaire, ne sont pas directement étudiées. Les conditions de travail interviennent bien, dans nos estimations, comme des variables explicatives de la rémunération, selon une perspective de différences compensatrices de salaire, mais elles ne sont pas analysées pour elles-mêmes. En second lieu, l'analyse des conditions ou des événements qui amènent les individus à se diriger vers

ces métiers reste à faire. Elle est sans doute un élément important pour comprendre les rapports de force qui se jouent sur ce marché du travail. En troisième lieu, la compréhension des logiques propres aux différentes catégories d'employeur qui les poussent à privilégier tel ou tel logique de valorisation doit être approfondie. Par exemple, le fait que les associations tendent plutôt à privilégier la signification sociale de l'activité s'explique-t-il par des objectifs différents des autres employeurs, par des contraintes organisationnelles spécifiques ou encore par des positionnements privilégiés sur tel ou tel segment de marché ?

L'analyse des déterminants de la qualité de l'emploi dans les activités de nettoyage nous semble représenter un enjeu, non seulement parce que ces métiers sont parmi les plus dégradés, mais aussi parce qu'elle peut fournir une grille de lecture des évolutions à venir sur d'autres segments du marché du travail et des inégalités qui s'y développent.

Bibliographie

Abrantes M (2014) 'I Know It Sounds Nasty and Stereotyped': Searching for the Competent Domestic Worker, *Gender Work and Organization*, DOI: 10.1111/gwao.12046

Agular L. (2001). « Doing Cleaning Work 'Scientifically': The Reorganization of Work in the Contract Building Cleaning Industry ». *Economic and Industrial Democracy*, vol 22, p. 239-269.

Agular L. et Herod A. (2006) *The dirty Work of Neoliberalism, cleaners in the Global Economy*, Blackwell Publishing.

Anker, R. 2003. Measuring decent work with statistical indicators, *International Labour Review*, vol. 142, no. 2, 147-77

Bailly F., Devetter FX et Horn H. (2012) Est-il possible d'améliorer les conditions de travail et d'emploi dans le secteur des services à la personne ? Une analyse en termes de mondes de production, *Économies et sociétés*, série AB – Socio-économie du travail, n° 34, 6/2012, p. 1101-1128.

Barrois A. et Devetter FX (2012) Aides à domicile : un régime temporel non stabilisé qui témoigne des ambiguïtés d'une professionnalisation inachevée », *Dossiers Solidarité et Santé*, n°30, 2012.

Benelli N. (2011) Nettoyeuse. Comment tenir le coup dans un sale boulot. Questions de Genre. Éditions SEISMO, Zurich.

Ben-Ner A. et Ren Ting (2013) Comparing Workplace Organization Design Based on Form of Ownership : Nonprofit, For-Profit, and Local Government». *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*.

Ben-Ner Avner, Darla Flint Paulson and Ting Ren (2011) "A Sectoral Comparison of Wage Levels and Wage Inequality in Human Services Industries", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 40, 4: pp. 608-633

Brosnan P, Wilkinson F, (1989) « Low pay and Industrial Relations: the Case of Contract Cleaning » *New Zealand Journal of Industrial Relations*, n°14, pp. 83-89.

Budig, M. and Misra, J. 2010. Les emplois dans les services d'aide à la personne financièrement pénalisés? Une perspective internationale, *Revue internationale du travail*, vol. 149, no. 4, 489–512.

Burchell, Brendan; Sehnbruch, Kirsten; Piasna, Agnieszka ; Agloni, Nurjk (2014) « The quality of employment and decent work: definitions, methodologies, and ongoing debates ». *Cambridge Journal of Economics*. A paraître

Caroli, E. et Gautié, J. (2009). (sous la direction de) *Bas salaires et qualité de l'emploi : l'exception française?*, Editions Rue d'Ulm, Collection du CEPREMAP.

Davoine Lucie et Erhel Christine, 2007. "La qualité de l'emploi en Europe : une approche comparative et dynamique," *Économie et Statistique*, vol. 410(1), pages 47-69.

Devetter FX, Lefebvre M. et Puech I. (2011) Employer une femme de ménage à domicile. Pratiques et représentations sociales, *document de travail du CEE*, n°137

Devetter FX, N. Farvaque et Messaoudi D. (2012) Contraintes de temps et pénibilité du travail : les paradoxes de la professionnalisation dans l'aide à domicile, *Revue Française des Affaires Sociales*, décembre 2012, pp. 245-269

Devetter, F.-X. et Rousseau, S. (2009). What is the impact of industrialization on paid domestic work? The case of France, *European Journal of Industrial Relations*, vol. 15, no. 3, 297–316

DiMaggio P.J., Powell W.W., (1983), « The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organisational Fields ». *American Journal of Sociology*, 48 (2): 147-160.

Dwyer Rachel (2013), "The Care Economy? Gender, Economic Restructuring, and Job Polarization in the U.S. Labor Market" *American Sociological Review*, vol. 78 no. 3 390-416

England, P., Budig, M. and Folbre, N. 2002. The wage of virtue: relative pay of care work, *Social Problems*, vol. 49, 455–73

Erikson T. et J. Li (2009) Entre Marché et flexicurité : le personnel d'entretien dans les hôtels au Danemark, *Revue Internationale du Travail*, vol 148, n°4. p.388-407

Findlay P., Kallebarg A., Warhurst C. (2013) « The challenge of job quality ». *Human Relations*, vol. 66, n°4, pp. 441-451.

Green Francis, Tarek Mostafa, Agnes Parent-Thirion, Greet Vermeylen, Gijs Van Houten, Isabella Biletta and Maija Lyly-Yrjanainen (2013). « Is Job Quality Becoming More Unequal ? » *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 66(4), pp. 753-784.

Guégnard C. et Mérot S-A. (2010) « Hôtels et Dépendances, Les Femmes de Chambres en Europe, *Travail et Emploi*, n°121, pp. 55-67.

Harley, B., Allen, B. and Sargent, L. 2007. High performance work systems and employee experience of work in the service sector: the case of aged care, *British Journal of Industrial Relations*, vol. 45, no. 3, 607–33

Hély, M (2009) *Les métamorphoses du monde associatif*, PUF, coll. « le lien social », 2009, 306 p.

Holley S. and Rainnie A. (2012) « Who cleans up ? The Declining earnings position of cleaners in Australia » *The Economic and Labour Relations Review*, vol. 23, n°1, pp. 143-160.

- Holman D. (2013) « Job types and job quality in Europe » *Human Relations*, 66(4), pp. 475–
- Howe, J. (2006), Creating Decent Jobs: « The Role of Regulation in Facilitating Transitions between Employment and Unemployment in the Labour Market » *Australian Bulletin of Labour*, v. 32, iss. 3, pp. 295-313.
- Hughes, E (1996) « Le regard sociologique. Essais choisis », Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie, Éditions de l'EHESS, Paris, 1996.
- Jany-Catrice F. (2012) *La Performance Totale : nouvel esprit du capitalisme ?* Presses Universitaires du Septentrion, Lille.
- Jany-Catrice, F., Bailly, F., Devetter, F.-X., Horn, F., Léné, A. and Ribault, T. 2010. 'Réguler les services à la personne en Haute-Normandie. Des logiques départementales contrastées', Rapport pour la DIRECCTE Haute-Normandie
- Kalleberg, A., Reskin, B. and Hudson, K. 2000. Bad jobs in America: standard and nonstandard employment relations and job quality in the United States, *American Sociological Review*, vol.65, no. 2, 256–78
- Lanfranchi J. et Narcy M (2008) « Différence de satisfaction dans l'emploi entre les secteurs à but lucratif et à but non lucratif : le rôle joué par les caractéristiques d'emploi », *Annals of Public and Cooperative Economics*, 2008, 79(2), pp. 323-368.
- Leschke, J. and Watt, A. 2008. 'Job Quality in Europe', ETUI Working Paper no. 2008/07
- Lloyd Caroline, Chris Warhurst, and Eli Dutton (2013) « The weakest link? Product market strategies, skill and pay in the hotel industry ». *Work, Employment & Society*, April 2013; vol. 27, 2: pp. 254-271.
- Lundberg Helena and Jan Ch. Karlsson (2011) « Under the clean surface: working as a hotel attendant », *Work, Employment & Society*, vol. 25, n°1, pp. 141-148.
- Marion, G. 1968. Les théories de la répartition hiérarchique des revenus d'Adam Smith à nos jours, *Revue économique*, vol. 19, no. 3, 385–410
- Mayer-Ahuja N. (2004) Three Worlds of cleaning: Women's Experiences of Precarious Labor in the Public Sector, Cleaning Companies and Private Households of West Germany, *Journal of Women's History*, vol. 16, n°2, pp.116-141.
- Mincer J. (1974). *Schooling, Experience and Earnings*. New York: National Bureau of Economic Research.
- Osterman Paul (2013) « Introduction to the Special Issue on Job Quality: What Does It Mean and How Might We Think about It? ». *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 66(4), pp. 739-752.
- Ramsay, H., Scholarios, D. and Harley, B. 2000. Employees and high-performance work systems: testing inside the black box, *British Journal of Industrial Relations*, vol. 38, no. 4, 501–31
- Puech I. (2004) « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre » *Sociologie du Travail*, Volume 46, Issue 2, pp. 150-167.
- Rees, A. 1973. 'Compensating Wage Differentials', Working Paper no. 41, Princeton University,

Solow Robert (2009), Préface, in Caroli, E. et Gautié, J. (sous la dir.), 2009, Bas salaires et qualité de l'emploi : l'exception française ? Paris: Ed. ENS rue d'Ulm.

Stigler (1946) Domestic Servants in the United States, 1900-1940 Occasional Paper 24.' April 1946, NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH

Vidal Matts (2013) « Low-autonomy work and bad jobs in postfordist capitalism » *Human Relations*, 66(4), pp. 587–612.

Volkoff S. (2006). « « Montrer » la pénibilité : le parcours professionnel des éboueurs ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 3, n 163, pp. 62-71.

Walzer Michael (2004) *Spheres of Justice: a defense of pluralism and equality*, Basic books, 345 p.

Estimations économétriques

Modèle 1 – L'influence des activités de nettoyage sur le salaire net mensuel (population des salariés ouvriers ou employés)

		M1			
	Intercept	5.66230	<.0001	5.51174	<.0001
Sexe	Homme	ref	ref	ref	ref
	Femme	-0.25561	<.0001	-0.18418	<.0001
AGE	Age	0.07405	<.0001	0.04264	<.0001
	Age ²	-0.00085	<.0001	-0.00053	<.0001
Nationalité	Français	Ref	Ref	Ref	Ref
	Etranger	-0.08697	<.0001	0.03477	0.0240
Type de famille	Couples avec enfants	ref	ref	ref	ref
	Famille Monoparentale	-0.00223	0.8971	0.02395	0.1102
	Couples sans enfants	0.05808	<.0001	0.04024	0.0004
	Ménage complexe	-0.03698	0.1608	0.02326	0.3125
Appartenance aux emplois du nettoyage	Non	Ref		Ref	
	Oui	-0.40466	<.0001	-0.25508	<.0001
Diplôme	Aucun			-0.13789	<.0001
	Brevet			-0.08180	<.0001
	CAP			-0.04291	0.0009
	Bac			ref	ref
	BAC2			0.09567	<.0001
	Sup			0.07043	0.0115
Apprenez-vous de nouvelles choses au cours de votre travail ?	Non			ref	ref
	Oui			0.06616	<.0001
Formation même courte au cours des trois derniers mois	Non			ref	ref
	oui			0.02513	0.0890
Tâches complexes	Non			ref	ref
	oui			0.05694	<.0001
Occupation de différents postes (polyvalence)	Non			ref	ref
	Oui			0.00405	0.6709
Ancienneté	ANCENTR			0.00166	<.0001
Responsabilité hiérarchiques	Non			ref	ref
	Oui			0.08909	<.0001
Situation antérieure à l'emploi actuel	chômeur ou inactif			ref	ref
	en emploi			0.08160	<.0001
	NSP			-0.11678	<.0001
	Etudes ou formations			-0.01316	0.3346
Indicateur synthétique de pénibilité	Logarithme de l'indicateur de pénibilité			0.05123	<.0001
Taille de l'établissement	Moins de 10			ref	ref
	[10 à 49]			0.13106	<.0001
	[50 à 499]			0.13346	<.0001

	[500 et plus			0.21018	<.0001
Dernière visite du médecin du travail	Plus de cinq ans			ref	ref
	Moins de cinq			0.18364	<.0001
Établissement couvert par un CHSCT	Non			Ref	Ref
	Oui			0.05490	<.0001
Visite du médecin du travail durant l'année	Non			Ref	Ref
	Oui			0.01852	0.0883
Contact avec des personnes en détresse	Non			Ref	Ref
	Oui			0.01897	0.0564
Contact direct avec le public	Non			Ref	Ref
	Oui			0.02252	0.0222
Activité exercée dans les locaux de l'entreprise	Parfois ou jamais			Ref	Ref
	Toujours ou souvent			0.02255	0.0532
Utilisation du téléphone portable à des fins professionnelles	non			Ref	Ref
	oui			0.03648	0.0008
Application de consignes pour effectuer le travail	Non			Ref	Ref
	Oui			-0.01734	0.0874
Effectifs R ²		10008 0.21		10008 0.41	

Source : Enquête Conditions de Travail, 2005, DARES.

Annexe1 : Choix des variables pour la construction d'un indicateur de pénibilité

Pénibilités physiques

- Cwdebou (i.e : rester debout longtemps)
- Cwpostu (i.e : rester longtemps dans une autre posture pénible)
- Cwdepla (i.e : déplacements à pied)
- Cwlourd (i.e : porter des charges lourdes)
- Cwmvt (i.e : effectuer des mouvements douloureux ou fatigants)
- Cwvib (i.e : subir des secousses ou des vibrations)
- Cwvue (i.e : ne pas quitter le travail des yeux)
- Cwletr (i.e : lire des lettres/chiffres de petite taille, mal écrits ou mal imprimés)
- Cwminus (i.e : examiner des objets très petits, très fins)
- Cwviso (i.e : faire attention à des signaux visuels ou sonores brefs...)

Pénibilités liées à l'environnement de travail

- Hygsal (i.e : saleté)
- Hyghumi (i.e : humidité)
- Hygcour (i.e : courants d'air)
- Hygodeur (i.e : mauvaises odeurs)
- Hygchaud (i.e : température élevée)
- Hygfroid (i.e : température basse)
- Hygsani (i.e : absence ou mauvais état des locaux sanitaires)
- Hygvue (i.e : absence de vue sur l'extérieur)
- Secfupou (i.e : respirer des fumées ou des poussières)
- Sectoxno (i.e : être en contact avec des produits dangereux)
- Secinfec (i.e : être exposé à des risques infectieux)
- Secaccid (i.e : risque d'être blessé ou accidenté)
- Secrout (i.e : risque des accidents de la circulation)

Pénibilités psychologiques

- Tension1 (i.e : tensions avec le public)
- Tension2 (i.e : tensions avec les supérieurs)
- Tension3 (i.e : tensions avec les collègues)
- Detresse (i.e : être en contact avec des personnes en situation de détresse)
- Calmer (i.e : devoir calmer des gens)
- Agresver (i.e : agressions verbales)
- Monoton (i.e : Travail impliquant des tâches monotones)
- Collect (i.e : Aborder collectivement les questions de fonctionnement du travail)
- Aide (i.e : variable construite à partir de quatre autres variables relatives à l'aide ; aide des supérieurs, des collègues, des personnes de l'entreprise ou de l'extérieur)
- Ressource (i.e : Variable construite à partir de 5 autres variables relatives aux ressources ; informations suffisantes, possibilité de coopérer, collaborateurs suffisants, matériel suffisant et adapté et formation suffisante.)

Pénibilités temporelles

- Premois (i.e : Connaître les horaires dans le mois à venir)
- Periode (i.e : avoir plusieurs périodes de travail dans la journée)
- Nuitc (i.e : travail de nuit : entre minuit et 5 heure du matin)
- Dimanc (i.e : travailler le dimanche)
- Soirc (i.e : travailler le soir entre 18h et 24h)
- Modula (i.e : avoir des durées de travail différentes)
- Dethor (i.e : Comment sont déterminés les horaires de travail ?)
- Horangt (i.e : S'arranger avec des collègues pour modifier les horaires si imprévu)
- Compens (i.e : Compensation si travail au-delà de l'horaire prévu)
- Joindre (i.e : Etre joint par l'entreprise en dehors des horaires de travail)
- Maison (i.e : Emporter du travail à la maison)

Pénibilités liées au rythme

- Repete (i.e : Répéter continuellement une même série de gestes)
- Depech (i.e : Obliger de se dépêcher)
- Debord + interact (i.e : interrompre une tâche pour une autre ; est-ce négatif ?)

- Monoton (i.e : tâches monotones)
- Impossib (i.e : Impossibilité de respecter qualité et délais imposés)
- Rwrapide (variable crée) (i.e : Rythme de travail imposé par diverses sources)