

# Travail & emploi à domicile : modèle inspirant ?

5/6  
JUN  
2019

PARIS  
CONFÉRENCE DE CONSENSUS



# Travail & emploi à domicile : modèle inspirant ?

5/6  
JUN  
2019

PARIS  
CONFÉRENCE DE CONSENSUS

iperia  Les Éditions

# PRÉFACE

## PRÉFACE

En 2019, l’OIT, Organisation Internationale du Travail, l’une des plus anciennes institutions spécialisées des Nations Unies, célèbre son centenaire. Elle organise de multiples manifestations à travers le monde et notamment à Paris, pour rappeler les importantes réalisations de l’Organisation et le rôle qu’elle joue dans la vie de chacun.

Cet anniversaire coïncide avec le centenaire de la session plénière de la Conférence de Paix de Paris.

C’est elle qui a adopté le 11 avril 1919, le projet de Constitution de l’OIT. Celui-ci fait partie du traité de Versailles, signé le 28 juin 1919 qui mit fin à la Première Guerre mondiale.

Dans le cadre de cet anniversaire, célébré à Paris du 26 au 28 juin, la FEPEM, Fédération des Particuliers Employeurs de France, a été, les 5 et 6 juin, à Paris, à l’initiative de l’organisation d’une Conférence de Consensus sur le thème : « Travail et emploi à domicile : modèle inspirant ? ».

La FEPEM, seul représentant des 3,4 millions de particuliers employeurs qui emploient en France 1,4 million de salariés, a fêté en 2018 ses 70 ans d’existence et d’expérience et a fait reconnaître et valoriser le mode d’emploi singulier qu’est l’emploi à domicile.

Cette forme d’emploi s’exerce singulièrement entre deux personnes physiques, tenues par un lien de subordination, avec un fort intuitu personae, la première recrutant la seconde sans but lucratif ni marchand.

La FEPEM, au cours de ces 70 ans, a structuré cette forme d’emploi, singulière à divers égards, dont l’employeur n’est pas une entreprise mais qui, comme l’a reconnu la loi du 4 août 2008<sup>(1)</sup>, « est un acteur économique et social à part entière qui participe à la croissance sans pour autant poursuivre de fin lucrative au moyen des travaux de son ou ses salariés ».

Le législateur a reconnu la particularité de ce secteur : l’article L. 7221-1, du code du travail, modifié par la loi du 8 août 2016, consacre la reconnaissance légale du statut de particulier employeur.

Aujourd’hui, le statut de particulier-employeur et les droits des salariés du particulier employeur sont portés conventionnellement par un dialogue social dynamique et innovant comme le rappelle le dernier rapport annuel du secteur des particuliers employeurs et de l’emploi à domicile de 2019<sup>(2)</sup>.

Ainsi la FEPEM a su adapter à la singularité de l’exercice de ces emplois une politique volontaire de formation professionnelle tout au long de la vie.


Observateur des pratiques sociales du quotidien de ses concitoyens la FEPEM a toujours su les inscrire dans des enjeux sociétaux en constante mutation.

(1) <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000019283050&categorieLien=id>

(2) <https://www.fepem.fr/publications-et-contributions-de-l-observatoire/>

## Les enjeux sociétaux en constante mutation aujourd'hui

De nombreux économistes, des juristes spécialistes du droit du travail, des psychologues attentifs témoins des évolutions des modèles de l'organisation du travail, des journalistes, des parlementaires, font tous le même constat depuis une dizaine d'années :

- Le modèle d'organisation de la société industrielle n'est plus adapté aux nouvelles formes de travail du XXI<sup>e</sup> siècle.
- Le « CDI-Roi » ne représente plus qu'une minorité des embauches.
- L'emploi tout au long de la vie professionnelle dans la même entreprise n'existe plus.
- La multi activité est en hausse constante comme le nombre des travailleurs indépendants.
- Les générations « Millénials » ne trouvent pas dans les formes de travail du 20<sup>ème</sup> siècle la réponse à leur quête de sens, d'autonomie, d'épanouissement et à leur volonté de concilier vie professionnelle et vie **privée.** 
- La révolution numérique et ses nouveaux outils impliquent de nouveaux modes de management, y compris dans les entreprises « traditionnelles ».
- « L'ubérisation » de l'économie touche de nombreux secteurs, amenés à évoluer sous la dynamique de nouveaux acteurs utilisateurs de nouvelles technologies, de l'intelligence artificielle et des robots.
- Les jeunes générations en quête d'autonomie et de sens créent leurs start-up, souvent dès leur entrée dans le marché du travail.
- Il n'est plus possible de penser l'individu avec un seul métier puisqu'il peut exercer plusieurs activités en même temps.

### Ces changements de paradigme alimentent de passionnants débats :

- Le CDI est-il mort ou bien restera t-il au XXI<sup>e</sup> siècle le modèle dominant ?
- L'« ubérisation de l'économie » fera t-elle disparaître le salariat ?
- Quelles sont les nouvelles formes d'emplois non-salariés ?
- L'introduction des nouvelles technologies détruira t-elle plus d'emplois qu'elle n'en créera ?
- Le lien de confiance nécessaire entre employeur et salarié est-il en adéquation avec le lien de subordination ?
- Les statuts qui se multiplient répondent-ils à la diversité des formes d'activité : salarié, travailleur indépendant, micro-entrepreneur, portage salarial ... ?
- La « révolution de l'immatériel » a permis des emplois où le travailleur est connecté à une plateforme numérique (livreur à vélo, chauffeur de VTC ...). Se pose alors la question de savoir s'il est un travailleur indépendant dépendant économiquement de la plate-forme ou un salarié lié au donneur d'ordre par un lien de subordination ?

Ne faudrait-il pas revoir l'accès au modèle social pour ces emplois liés à une « plate-forme d'intermédiation » sans espace de négociation avec les donneurs d'ordres, afin d'étendre aux travailleurs indépendants mais économiquement dépendants la protection sociale et les droits sociaux en matière de retraite, maladie, chômage formation professionnelle ?



**Dans cette quête de sens l'histoire que propose une entreprise est une réelle valeur ajoutée pour les jeunes en quête de travail**

- Le législateur a pris conscience de tous ces enjeux et multiplie les dispositions légales dans le but de s'adapter à ces évolutions (loi Travail, Loi pour l'Orientation des Mobilités, loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel).


Le droit du travail français, si complexe aujourd'hui, saura-t-il se simplifier et s'alléger pour s'adapter aux évolutions des différentes formes de travail ?

Forte de l'expérience de ses deux précédentes conférences de consensus, la première sur le management partagé en 2011<sup>(3)</sup>, et la deuxième trois ans plus tard sur le domicile : enjeu sociétal majeur ou dérisoire, la FEPEM, dans le contexte rappelé plus haut, a décidé d'ouvrir le débat avec de nombreux experts, chercheurs et praticiens.

Le champ de réflexion qui leur était proposé était vaste. Ils ont été amenés à exposer leurs constatations et positions en quatre thématiques :

- 1/ Travail et emploi : qu'attendent les jeunes ?
- 2/ Travail et emploi : quelles nouvelles frontières du salariat ?
- 3/ Travail et emploi : compétences de vie et savoirs professionnels.
- 4/ Usages numériques et domicile : quelles mutations pour prendre soin ?

Les particularités du secteur de l'emploi à domicile font écho aux évolutions de l'emploi et aux nouvelles aspirations des acteurs, notamment pour les raisons suivantes :

- Le particulier employeur à domicile n'est pas une entreprise.
- Le binôme particulier employeur-salarié se choisit.
- Les différents postes d'emploi de ce secteur (garde d'enfants, assistants de vie, soutien scolaire, entretien du cadre de vie ...) permettent le « multi emploi » et la « multi activité »
- Ces emplois du « prendre soin » requièrent particulièrement des compétences de vie et un savoir-être autant qu'un savoir-faire. Ces « métiers de la relation » répondent à la recherche de sens des intervenants.
- Dans ces métiers du « care » qui permettent le maintien à domicile de personnes âgées en perte d'autonomie et de personnes en situation de handicap, il convient de se poser la question : le lien de subordination attaché à un indispensable lien de confiance, n'est-il pas aussi un « lien de coopération » ?
- Les salariés du particulier employeur organisent leur vie professionnelle par le choix de leurs horaires pour tenir compte de leur vie privée et de leurs contraintes familiales.
- Le numérique et les nouvelles **technologies**  trouvent déjà leur place dans les métiers du domicile et peuvent se révéler être un facteur d'attractivité.

La FEPEM avait donc toute légitimité pour poser la question : Le travail et l'emploi à domicile n'est-il pas un modèle d'emploi inspirant au XXI<sup>e</sup> siècle ?

**Geneviève Augustin,**  
Présidente de la commission doctrine

<sup>(3)</sup> « Le domicile, enjeu sociétal majeur et dérisoire. Conférence de consensus », Alençon, Iperia Les Editions, 2016, p.42-66

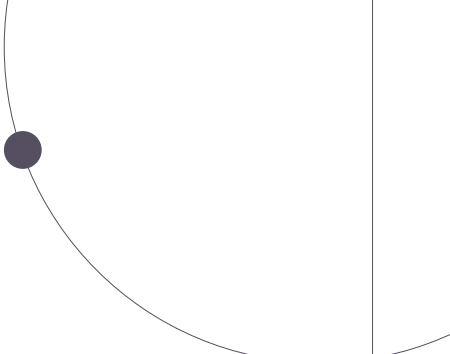


**l'homme augmenté au domicile est un enjeu du futur.  
Mais rien ne remplacera la relation humaine... Qu'est ce  
qui n'est pas réductible à la technologie ?**

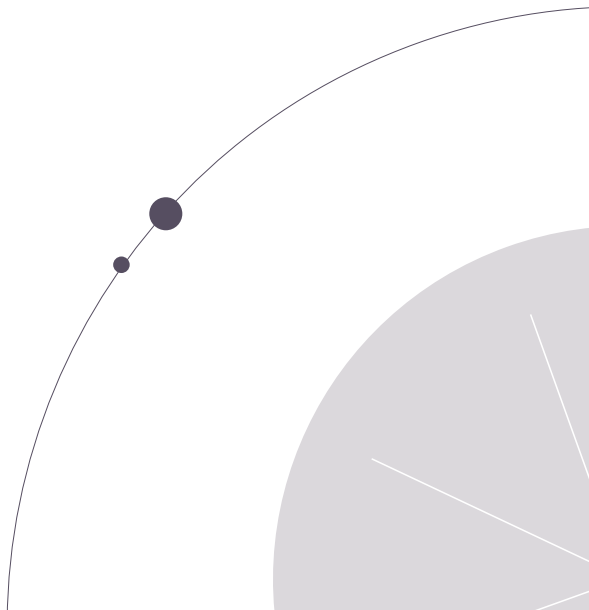
# Sommaire

<b>1) Texte consensuel</b> .....	10
<b>2) Introduction de la conférence de consensus</b> ....	16
<i>Marie-Béatrice Levaux : déléguée générale de la FEPEM</i> .....	18
<i>Cyril Cosme : directeur général de l'OIT France</i> .....	20
<b>3) Contextualisation historique</b> .....	24
<i>Isabelle Puech, directrice de l'Observatoire des emplois de la famille de la FEPEM...</i>	26
<b>4) Pourquoi la forme d'une conférence de consensus ?</b> .....	28
<i>Mélanie Tocqueville, docteur ès sciences de l'éducation et responsable du département recherche d'IPERIA l'Institut</i> .....	30
<b>5) Ouverture de la conférence de consensus</b> .....	32
<i>Martine Janner Raimondi, présidente de la conférence de consensus et Maître de Conférence en sciences de l'éducation</i> .....	24
<b>6) Quatre thématiques proposées</b> .....	36
<i>La Commission doctrine de la FEPEM</i> .....	38
<b>7) Travail et emploi : qu'attendent les jeunes ?</b> .....	42
<i>Contributrice : Mme Moutin</i>	
<i>Débatteurs : Mme Levaux</i>	
<i>M. Laporte</i>	
<i>M. Vallin</i>	
<i>M. Moulier-Boutang</i>	
<b>8) Travail et emploi : quelles nouvelles frontières du salariat ?</b> .....	72
<i>Contributeurs : Mrs. Cette et Barthélémy</i>	
<i>Débatteurs : M. Duclos</i>	
<i>M. Bonot</i>	
<i>Maitre Barbara</i>	





<b>9) Travail et emploi : compétences de vie et savoirs professionnels</b> .....	<b>96</b>
<i>Contributeur : M. Richard Wittorski</i>	
<i>Débatteurs : M. Meyronin</i>	
<i>M. Long Phan Quam</i>	
<i>M. Thierry</i>	
<b>10) Usages numériques et domicile : quelles mutations pour prendre soin ?</b> .....	<b>124</b>
<i>Contributeur : M. Bizouerne</i>	
<i>Débatteurs : Mme Berghe</i>	
<i>Mme Augustin</i>	
<i>Mme Dufour</i>	
<b>11) Les grands témoins de la conférence de consensus</b> .....	<b>144</b>
<i>Sylvie Brunet : Députée européenne</i>	
<i>Pierre Giorgini : Recteur de l'Université Catholique de Lille</i>	
<b>Bibliographie et sitographie</b> .....	<b>155</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>158</b>





# LE TEXTE CONSENSUEL

## 1) LE TEXTE CONSENSUEL

L'emploi à domicile aujourd'hui préfigure-t-il de nouvelles modalités de relation de travail, plus coopératives, plus équilibrées, plus durables ?

Instruire la relation ainsi installée entre deux particuliers dans un contexte de proximité, n'est-ce pas rééquilibrer la relation, mais aussi la mise en œuvre partagée des compétences ?

En cela, le modèle singulier de l'emploi à domicile n'est-il pas un modèle inspirant qui nécessite non seulement sa préservation, mais qui pourrait être observé et considéré comme précurseur de nouvelles formes de relations professionnelles, s'inscrivant ainsi dans les cercles vertueux des innovations sociales et économiques ?

Longtemps pratiqué sans visibilité et sans cadrage, mais concernant toute la population à différents moments de sa vie, l'emploi à domicile entre particuliers est-il un modèle précurseur d'un modèle d'emploi d'avenir ?

Quatre contributeurs et treize débatteurs ont questionné quatre problématiques :

- Travail et emploi : qu'attendent les jeunes ?
- Travail et emploi : quelles nouvelles frontières du salariat ?
- Travail et emploi : compétences de vie et savoirs professionnels ?
- Usages numériques et domicile : quelles mutations pour prendre soin ?

La conférence de consensus :

- confirme l'actualité du modèle de l'emploi à domicile, en correspondance avec les enjeux sociétaux ; l'emploi à domicile devient contemporain
- conforte le rôle du secteur de l'emploi à domicile, en capacité de construire et de formaliser au sein du domicile, un nouveau modèle social et de travail
- engage le secteur de l'emploi à domicile en tant que contributeur des politiques publiques

La conférence de consensus prépare les dix prochaines années du secteur, partie prenante des enjeux numériques, écologiques, démographiques dans la construction de son modèle d'emploi, et en préoccupation des enjeux d'attractivité vis-à-vis des futures générations.

### Les conditions d'un modèle inspirant

Les évolutions de la société nous obligent à promouvoir un modèle d'emploi innovant.

Un nouvel écosystème se construit autour des objectifs de travail décent, d'emploi qualifié et de nouvelles formes d'organisation qui tendent à favoriser l'autonomie des salariés et interpellent la responsabilité sociale des employeurs.

Ainsi de nouvelles formes d'emploi émergent sur le marché du travail, qui interrogent l'attachement des droits sociaux au travailleur :

- Le degré de protection du travailleur ne dépendrait plus alors de l'appartenance à la seule catégorie des salariés ou des non-salariés mais de leur degré d'autonomie. Ce degré d'autonomie serait déterminé par la loi des parties via un contrat de travail rénové.
- Les conditions pour une réponse structurante d'un nouveau modèle contractuel, notamment à travers la portabilité des droits, émerge au sein du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile, porté par un dialogue social engagé.

Les dispositifs conventionnels sont identifiés comme les principaux outils de l'innovation

- Le droit conventionnel y joue un rôle majeur, en ce qu'il s'adapte aux nouvelles formes d'activité, spécificité du secteur ;
- La loi et la jurisprudence n'évoluent pas au même rythme que la société, les partenaires sociaux agissent comme révélateurs de mutation ;
- Ainsi, au regard des porosités entre salariat et non-salariat, se pose les questions de représentativité des organisations et de négociation des droits conventionnels s'appliquant à des ensembles de travailleurs.

Entre employeurs et salariés se dessinent de nouvelles relations dans le travail, qui doivent être accompagnées

- Les technologies numériques interfèrent les modèles d'emploi, d'activité et de relation de travail et ouvrent de nouvelles perspectives d'attractivité des emplois à domicile, en ce qu'elles recomposent les compétences, et offrent de nouvelles opportunités aux jeunes ;
- La révolution numérique nous impose, au nom d'une conception partagée de la personne, de définir la nécessaire irréductibilité de la relation humaine ;
- A l'économie de l'incurie, il faut créer les conditions d'une entrée dans une société du Care, qui génère une complexité de compétences : il s'agit de rendre visible des savoirs faire en situation, des apprentissages incarnés, pour les expliciter et les reconnaître en termes de compétences, particulièrement les compétences relationnelles et émotionnelles.

Le salarié va développer des compétences complexes lui permettant d'être gestionnaire de son activité et de son parcours.

### Des champs d'innovation attractifs

Si l'emploi à domicile propose déjà un ensemble intégré de dispositifs, de méthodes et d'outils adaptés aux spécificités singulières du secteur,

- il ouvre la voie aux nouvelles formes de travail,
- il valorise les compétences partagées entre salariés et employeurs,
- il compose aussi avec les enjeux de la transition numérique, et leurs questionnements éthiques.

Sises acquis s'adaptent aux enjeux des transitions numériques et démographiques, il doit également s'inscrire dans les défis de la transition écologique.

La potentielle transférabilité à d'autres activités constitue un facteur supplémentaire d'attractivité à condition de l'engager durablement et dans la perspective d'y faire adhérer les jeunes citoyens.

C'est par la création de nouveaux cadres d'emploi

- qui donnent du sens au travail et à l'activité,
- qui valorisent les relations intergénérationnelles
- qui s'inscrivent dans la proximité territoriale,
- et qui réengagent la primauté de la relation entre les personnes, que peut se développer un modèle inspirant au cœur des besoins sociaux et sociétaux.

#### **Pour le Comité de la Conférence de consensus**

**La Présidente,**

*Martine Janner*

*Professeure en sciences de l'éducation*

*Université Paris XIII*

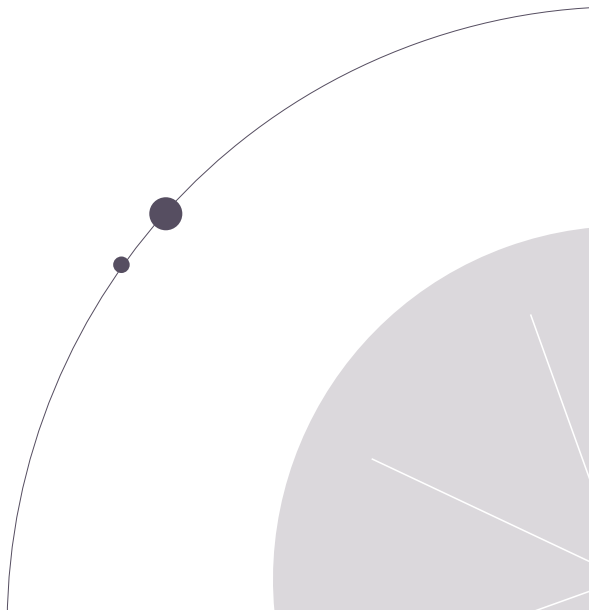


**La Maison brûle  
puissions-nous, c  
ensemble, nous sa  
et bienfaisance des rec  
pour co-élaborer le M  
de demain pr  
de l'en-c**

**e, c'est la nôtre,  
chacune, chacun,  
agir avec créativité  
commandations faites,  
Monde vivant et viable  
propre à créer  
commun !**

”

2)







# INTRODUCTION DE LA CONFÉRENCE DE CONSENSUS

**Marie Béatrice Levoux  
et Cyril Cosme**


## 2/ INTRODUCTION DE LA CONFÉRENCE DE CONSENSUS

### **Marie-Béatrice Levaux,** Présidente de la FEPEM

Mon propos est évidemment simple ; il s'agit de vous accueillir toutes et tous dans ces rôles différents et on va ouvrir cette conférence de consensus avec Cyril Cosme et je suis extrêmement honorée que vous ayez pris un peu de temps dans ce moment particulier mais vous allez sûrement nous expliquer, pour venir ouvrir la conférence de consensus et participer à travers ce programme aux grands travaux internationaux autour de ces enjeux des nouveaux emplois et du travail. Je pense que je vous laisserai nous dire quelques mots sur ce qui est en train de se préparer. Donc la présence de l'Organisation Internationale du Travail à travers vous est un symbole fort pour ouvrir nos travaux dans le cadre des 100 ans de cette organisation qui va tout au long de cette année 2019 égrener un programme très important et puis surtout d'un grand moment à Genève dont vous allez peut-être nous parler tout à l'heure.

Alors évidemment au sein de l'Organisation Internationale du Travail et de ses cent ans il y a un certain nombre de sujets qui croisent les nôtres et en particulier celui de l'emploi déclaré à domicile et les enjeux de travail décent, les enjeux de dialogue social et de négociation collective mais aussi les enjeux d'emplois et de compétences ; les enjeux de sécurité et de santé au travail. Et quand je dis ces mots-là cela croise totalement les programmes que nous menons actuellement au sein de notre secteur et du dialogue social sectoriel. Et donc c'est toute cette dimension-là qui structure depuis bientôt 70 ans, puisque l'année dernière nous, nous avons fêté nos 70 ans, on n'a pas encore 100 ans et je ne sais pas où nous serons dans trente ans on verra bien. En tout cas, nous avons fêté nos 70 ans avec beaucoup de fierté l'année dernière. Finalement, l'emploi à domicile n'a pas de frontière et cela est quelque chose de très important au plan international et on reviendra peut-être tout à l'heure sur la 189.

Pourquoi je dis cela ? Parce que finalement il est important d'échanger des bonnes pratiques sur le plan national et le modèle que nous portons en France mais c'est également très important et nous l'avons fait cette année avec beaucoup d'ambition au plan européen puisque nous avons porté un livre blanc sur Familles et emplois à domicile dans l'Union européenne. Et puisque maintenant les élections sont passées et nous allons avoir la prochaine mandature qui va s'installer et nous savons quels vont être les enjeux de l'emploi, du travail et de la protection sociale au plan européen dans la mandature qui s'ouvre. Donc notre livre blanc européen il a aussi cette dimension de mettre notre modèle au-delà de nos frontières et de considérer que c'est un des enjeux qui va répondre aux objectifs de développement durable qui ont été portés par l'ONU et sur lequel chacun des acteurs doit pouvoir s'engager. Bien sûr vous dire que la Fédération européenne des emplois de la famille a également ouvert ses statuts à l'international et elle s'appelle aujourd'hui la Fédération européenne et internationale des emplois de la famille et je pense que cela était important de le signaler devant vous.



Pourquoi finalement une conférence de consensus ? Alors évidemment ce n'est pas un hasard car c'est une étape structurante. Je vous le rappelle, pour ceux qui étaient déjà là avec nous, en 2014, au Conseil économique social et environnemental, nous avons porté les Etats généraux de l'emploi à domicile. Vous étiez déjà là Cyril Cosme, et nous avons montré à ce moment-là que la question des emplois à domicile entre citoyens, ce n'était pas un sujet émergent mais c'était un sujet qui s'était installé dans la société française et que nous devons toutes et tous avec les politiques publiques le conforter et je dirais le rendre plus visible et surtout que ce soit utile pour nos concitoyens.

En 2016, nous avons organisé l'Agora Domicile et Citoyen et là aussi nous avons voulu montrer l'importance que finalement ce que nous représentons c'est la société civile organisée et engagée avec l'ensemble de nos partenaires au service de l'intérêt général. Et je pense que c'est cela que nous avons essayé de révéler dans ces différents moments de rencontre et celui d'aujourd'hui va y participer et révéler un modèle d'emploi économique et social singulier qui contribue aux évolutions de la société et qui répond aux besoins des citoyens mais aussi aux grandes mutations démographiques.

Et je voudrais faire un dernier petit clin d'œil au domicile car vous avez vu que ce matin à travers les deuxièmes rencontres de la Fondation du domicile, nous avons accueilli des chercheurs, des start-up qui sont évidemment aujourd'hui extrêmement engagés dans cet enjeu incontournable du domicile en tant que partenaire de politique publique. Et j'allais dire le domicile est l'espace de pouvoir du citoyen. Et cet espace de pouvoir c'est-à-dire là où il peut agir et prendre des décisions, est en train très fortement d'être interpellé par globalement l'ensemble des politiques publiques liées au vieillissement, du numérique, de la santé etc. Donc je pense que nous sommes réunis aujourd'hui pour préparer l'avenir et ce que nous allons faire aujourd'hui fera sens pour les trois à cinq prochaines années, comme les conférences de consensus précédentes qui nous ont permis d'ouvrir de nouveaux programmes et de nouveaux projets qui sont aujourd'hui bien installés.

J'ai beaucoup de plaisir et beaucoup d'honneur aussi de vous recevoir aussi nombreux. Je pense que nous allons passer un moment extrêmement fort et je vais laisser tout de suite la parole à Cyril Cosme. Cher Cyril qui va nous donner le la et la perspective au plan international et au niveau de la France en tant que directeur du bureau national de l'Organisation Internationale du Travail. Merci beaucoup pour votre présence.

## Cyril Cosme

Merci beaucoup Mme la présidente, chère Marie-Béatrice, pour cette belle introduction et puis merci beaucoup surtout pour ces propos que vous avez tenus à propos de l'OIT et des activités que le Bureau de l'OIT à Paris essaye de mener. Moi aussi je me réjouis des partenariats que nous avons eu ces dernières années donc c'est vrai que la période est chargée avec la préparation de la Conférence Internationale du Travail qui commence la semaine prochaine à l'occasion du Centenaire de l'OIT. Mais c'est très sincèrement un plaisir d'être là et un honneur d'ouvrir vos travaux et c'est pour moi l'occasion de partager avec vous quelques réflexions sur l'avenir du travail en relation avec la célébration du centenaire de l'OIT.

Et j'ai d'autant plus de plaisir à le faire avec vous aujourd'hui que la Fepem avec les partenaires sociaux de la branche de l'emploi à domicile, ont développé incontestablement un modèle d'emploi particulièrement innovant et un modèle de relation au travail qui finalement aujourd'hui compte et compte beaucoup dans la vie quotidienne des français. Et c'est grâce à la négociation collective et au dialogue social dans cette branche que ce modèle d'emploi s'est construit dans une logique d'amélioration continue non seulement de l'emploi mais aussi du droit de la qualité et des conditions de travail. Et aujourd'hui ce modèle d'emploi assis sur la Convention collective du Particulier employeur et de l'emploi à domicile. J'imagine que c'est encore un des best-seller des conventions collectives éditées encore aujourd'hui. Et en tout cas c'était le cas quand au Ministère du Travail je m'occupais de ces questions. Aujourd'hui ce modèle d'emploi est une référence en France mais aussi en Europe et j'ose le dire dans le Monde. Et en cela vos efforts collectifs avec l'ensemble des partenaires sociaux de la Branche pour développer le travail décent dans l'emploi domestique rejoigne, et j'en suis sûr, rejoindrons les efforts que l'OIT mène sur le plan international.

### **Alors l'OIT, dont on célèbre cette année le centenaire, qu'est-ce que c'est ?**

C'est d'abord une institution normative. Les normes internationales du travail sont encore aujourd'hui le principal instrument conféré par la constitution de l'organisation pour mettre en œuvre ce mandat en faveur de la justice sociale dans le monde et en faveur du travail décent. Et aujourd'hui avec 189 conventions, la dernière, la 189ème vise précisément le travail domestique et 205 recommandations donc des documents non contraignants ; l'ensemble de ces normes visent à protéger les travailleurs quel que soit le secteur d'activité, quels que soient leur métier et leur nationalité. Elles protègent leurs droits qu'ils s'agissent des droits fondamentaux du travail, la liberté d'association, la reconnaissance effective du droit de négociation collective, l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants et l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession; donc qu'ils s'agissent de ces droits fondamentaux et qu'ils s'agissent aussi de la protection de la santé au travail, du dialogue social et de la protection sociale.

Et cette dimension normative qui est présente dès 1919, dès la création de l'OIT s'inscrit pleinement dans la stratégie que vous avez rappelé Marie-Béatrice à savoir la stratégie des Nations Unies pour le développement durable. Et c'est dans ce contexte que l'OIT s'efforce d'apporter un appui constant à nos mandats tripartites dans le but de répondre à tous les défis considérables du développement humain, de la création des emplois décent et de l'égalité professionnelle.

Alors célébrer le centenaire de l'OIT c'est célébrer le centenaire de la plus ancienne des organisations du système multilatéral et c'est l'occasion aussi de rappeler la valeur du tripartisme, d'examiner l'héritage de cent ans d'histoire et d'actions en faveur du travail décent pour mieux affronter les défis de l'avenir du travail. Et c'est aussi l'occasion et là je me place du côté des valeurs parce que c'est important, c'est aussi l'occasion de souligner que le travail ne se réduit pas à une valeur marchande ou à un coût. Le travail, il y a des hommes et des femmes derrière. Le travail c'est une dimension essentielle du développement humain et il est considéré comme tel dans le fameux plan de stratégie de l'ONU pour le développement durable.

Alors un mot sur le tripartisme car c'est ce qui fait la caractéristique de l'OIT par rapport aux organisations internationales et c'est ce qui fait aussi la force. Le dialogue social se manifeste à tous les niveaux de la gouvernance et des activités de l'OIT y compris dans sa coopération au développement et grâce aux partenaires sociaux, l'OIT s'inscrit dans cette proximité avec les acteurs du monde du travail, les entreprises avec les réalités économiques et sociales de notre époque et c'est probablement l'une des explications de la longévité de cette organisation. Et encore une fois, l'expérience française du dialogue social dans la branche de l'emploi à domicile et du particulier employeur montre et a montré ces dernières années la capacité transformatrice du dialogue social pour passer d'un modèle d'emploi souvent informel à un modèle d'emploi moderne assorti de droits et de garanties et aussi un modèle gage de professionnalisation continue des services offerts.

Le dialogue social est d'autant plus important que nous vivons une période de profonde mutation du travail, de l'entreprise et des relations professionnelles. Alors je vais m'arrêter quelques moments là-dessus mais ce n'est pas la première fois dans l'histoire de l'humanité que le travail se transforme sous l'effet des innovations technologiques mais je crois que ce qui est nouveau et inédit c'est le rythme accéléré de ces changements qui remettent en cause les protections associées à l'emploi, l'organisation du marché du travail, les conditions même de la compétition entre entreprises parce qu'il ne faut jamais oublier que le droit du travail il est certes né avec un objectif de la protection des gens mais il est aussi né d'un besoin de régulation de la concurrence sur les marchés et dans un rapport que l'OIT a publié le 22 janvier dernier, nous avons mis en avant trois transitions majeures que vivront et que vivent déjà les femmes et les hommes au travail.

La première de ces transitions c'est la transition numérique ; ça ne vous surprendra pas. Bien évidemment avec l'économie des plateformes, le numérique bouleverse l'économie. Cela remet en cause le caractère binaire et exclusif de la relation d'emploi hérité des décennies précédentes et des Trente Glorieuses. Il commence aussi à modifier notre représentation collective du travail et des relations de travail. C'est peu de dire aussi que le numérique transforme les métiers davantage d'ailleurs qu'il détruit les emplois, comme l'a rappelé récemment l'OCDE. C'est en réalité quelque chose qui soulève des défis en termes de formation professionnelle, en termes de développement des compétences. C'est aussi un gisement considérable de productivité et donc de croissance qui appelle aussi une vraie réflexion je crois sur la façon de contenir et de prévenir les inégalités qui se développent et qui s'accroissent sur le marché du travail et sur la façon de mieux répartir les richesses. A l'échelle du monde, vous le savez, les inégalités n'ont jamais été aussi importantes puisqu'un quart du revenu national est aux mains de 1% de la population ; alors que la moitié la plus pauvre de l'humanité se partage 12% du revenu. Et je dis cela dans le cadre de cette réflexion rapide et vous m'en excuserez sur la transition numérique car les innovations technologiques ne sont probablement pas étrangères à cette évolution des inégalités et c'est ce que de plus d'analyses soulignent la polarisation du marché du travail et la polarisation du marché de l'emploi en fonction des compétences acquises précisément et un des moyens efficaces à moyen terme pour contenir ces inégalités se trouve dans l'accès aux compétences numériques et à la formation.

Transition numérique donc et transition démographique aussi et je serai plus rapide mais il est important de le souligner car cela concerne de près la prospective que vous développez sur vos métiers. Non seulement la population mondiale vieillit ce qui est plutôt une bonne nouvelle compte tenu de l'augmentation de l'espérance de vie mais la population en âge de travailler d'ici 2050 va baisser. Elle va baisser dans toutes les régions du monde. Et c'est un phénomène inédit dans l'histoire de l'humanité. Elle va baisser dans toutes les régions du monde sauf en Afrique qui reste un continent à la démographie extrêmement dynamique. Donc ce vieillissement aura des conséquences importantes.

Enfin la transition écologique, la lutte contre le changement climatique imposera et c'est une certitude de nouvelles façons de travailler. L'OIT s'y prépare et y prépare ses mandants. Et cette transition écologique impliquera de nouvelles façons de produire et de nouvelles façons de consommer.

Alors je n'ai pas le temps de détailler ni ces défis ni les conclusions du rapport de la Commission mondiale sur l'avenir du travail mais je voudrais terminer mon propos en soulignant un des enjeux de la transformation du travail en cours qui touche précisément le secteur des services à la personne et le secteur du Care comme on dit en bon français et qui concerne de près le secteur de l'emploi à domicile. Alors en terme quantitatif, ce secteur est d'abord un formidable gisement de créations d'emplois. C'est sûrement à l'échelle du monde le plus gros gisement de la création d'emplois. C'est 20% de l'emploi féminin et certaines projections laissent à penser que d'ici 2050 ce nombre d'emplois

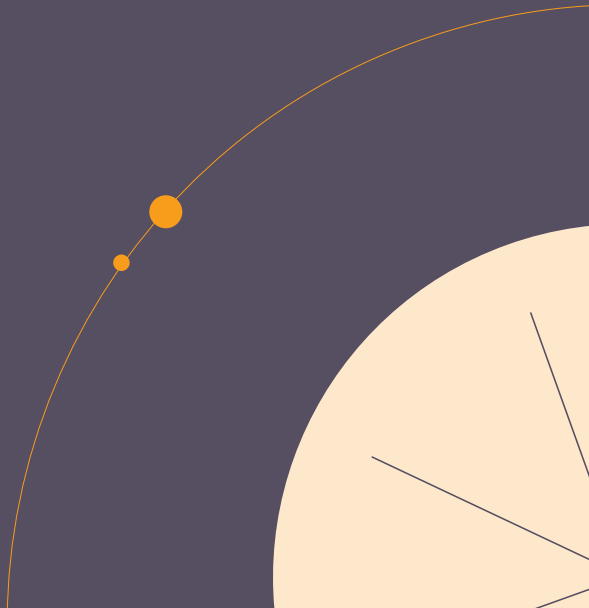
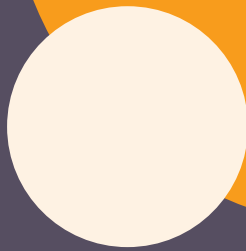
pourrait doubler notamment pour faire face aux besoins du vieillissement démographique. Si l'on prend uniquement l'emploi dit domestique car au plan international c'est le terme que l'on utilise on parle de 70 millions d'emplois dont 50 millions de femmes et c'est un peu plus de 2% de l'emploi mondial, avec là aussi des perspectives de croissance importantes. Cet enjeu purement quantitatif à travers ces chiffres m'amène à souligner un enjeu plus qualitatif. Comment peut-on s'assurer que ces emplois sont et seront des emplois décents au sens de l'OIT ? Et d'ailleurs la qualité de ces emplois recouvre aussi un enjeu de professionnalisation du secteur, les deux sont inséparables. Il ne faut jamais dissocier l'aspect économique de cet aspect social.

La convention de l'OIT bien connue, la convention 189, sur les travailleuses et travailleurs domestiques adoptée en 2011 est précisément pour nous un instrument très important pour s'assurer que ces emplois soient des emplois décents. Cet enjeu est par ailleurs reconnu dans un des objectifs de développement durable, l'objectif 5.4, désolé pour ce détail technique, mais c'est cet objectif qui vise la qualité de l'emploi dans le secteur dans lequel vous opérez, dans lequel se situent vos métiers. Le travail décent dans le Care au sens très large est aussi à la croisée de deux autres enjeux que j'aimerais mentionner et d'abord celui de l'égalité entre les femmes et les hommes, aux vues de la prévalence des femmes dans ce secteur. Les femmes sont donc massivement concernées par ce secteur et elles sont aussi massivement concernées par le travail domestique non rémunéré. Or la professionnalisation de ces tâches domestiques non rémunérées qui incombe dans la plupart des cas dans le monde aux femmes est la clé pour lever les obstacles à la précarisation des femmes et un retour à l'emploi dans des pays développés, dans les pays en voie de développement ou dans les pays émergents ; c'est une réalité universelle, et cela a été souligné à l'occasion de la Journée Mondiale de l'Égalité entre les femmes et les hommes. Et selon les estimations du PIB, 650 millions de femmes, aujourd'hui seraient empêchées d'accéder au marché du travail donc à l'autonomie en raison de ces tâches domestiques. L'autre enjeu que je voudrais citer est celui des migrations qui représente donc un autre enjeu dans le développement de l'emploi dans le Care, qu'ils s'agissent des soins hospitaliers ou des soins à domicile parce que les travailleurs migrants sont sur-représentés dans ces métiers et forment ce que l'Organisation Mondiale de la Santé, l'OMS, appelle une chaîne internationale des soins. C'est-à-dire que les travailleurs migrants qui arrivent notamment dans les pays développés pour occuper ces métiers sont remplacés dans leur pays d'origine dans les tâches domestiques rémunérées ou pas par d'autres migrants venus d'ailleurs et ainsi de suite et c'est ce qui fonde ce que l'on appelle la chaîne internationale des soins. Donc enjeu je crois connexe à vos réflexions prospectives mais qui je crois est un enjeu important.

Donc voilà les quelques réflexions que je voulais simplement partager avec vous et vos débats en cours participeront, j'en suis sûre, à renforcer nos capacités collectives à relever les défis dans ce monde du travail et donc à identifier là où vous voulez aller, là où nous voulons conduire nos enfants, les futures générations et puis surtout nous contribuerons à voir comment vous en donnez les moyens.

Merci de votre attention et je vous souhaite une bonne conférence.

3)







# CONTEXTUALI- SATION HISTORIQUE

*Isabelle Puech*

### 3/ CONTEXTUALISATION HISTORIQUE

#### Isabelle PUECH

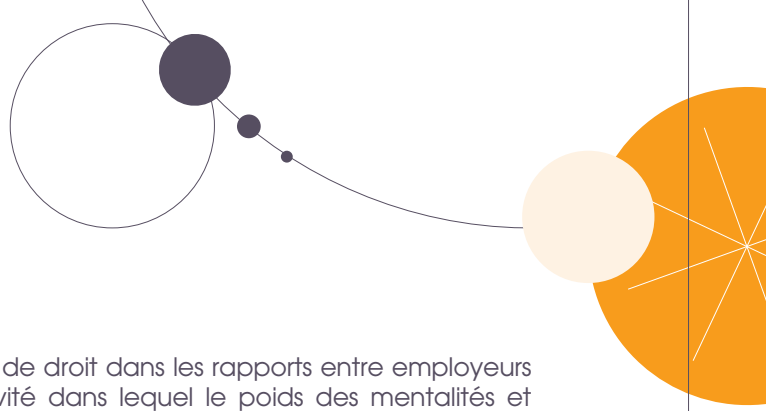
Je suis très heureuse et très honorée d'ouvrir, aux côtés de Madame Levaux et de Monsieur Cosme, cette conférence de consensus. Une fois n'est pas coutume, en qualité de directrice de l'Observatoire des emplois de la famille, j'introduirais mon propos par quelques chiffres.

L'OIT dénombre aujourd'hui 67 millions de travailleurs domestiques dans le monde ; une femme salariée sur 25 est une travailleuse domestique. Ces travailleuse.s n'ont la plupart du temps pas de contrat de travail. Ils ne sont pas déclarés. Ils sont généralement exclus du champ de la législation du travail, ce qui les place aux rangs des populations les plus vulnérables dans le monde.

Le modèle de l'emploi à domicile en France montre qu'un autre modèle que celui de l'exploitation est possible. En ce sens, nous pouvons dire que le modèle de l'emploi à domicile est « singulier », pour reprendre un terme cher à la FEPEM. L'histoire montre que le modèle de l'emploi à domicile peut aussi être « inspirant ». Dans les archives de la FEPEM, nous avons par exemple découvert qu'au début des années 1950, la FEPEM participait déjà aux réflexions du Bureau international du travail à Genève sur le statut et les conditions d'emploi des gens de maison ; la première convention collective nationale signée à Paris en 1951 était une première mondiale : selon les documents d'archives, c'était la seule convention qui existait dans le monde pour les employés de maison. Dans trois ou quatre pays seulement, la profession était organisée, mais pas par entente mutuelle entre représentants d'employeurs et représentants d'employés. La convention collective était à cette époque envoyée par le Bureau international du travail à certains pays étrangers qui la réclamaient comme base de leur travail.

Cette première convention collective de travail n'a dans un premier temps pas été étendue, car la jeune FEPEM n'était pas encore reconnue comme organisation représentative. Néanmoins, ce texte constitue une étape fondamentale dans la reconnaissance des emplois domestiques, à plusieurs niveaux :

- Il marque la naissance du droit du travail en France pour les employés de maison. A l'échelle nationale, c'est la première forme d'organisation juridique de la profession, la première forme de réglementation des emplois domestiques en France (emplois qui ont été, dans un premier temps, exclus des premières grandes lois qui visaient à protéger la classe ouvrière)
- Ce texte va contribuer à une prise de conscience progressive de la nécessité de reconnaître ces emplois comme des emplois à part entière dans une société qui voit ses mentalités évoluer. Cette prise de conscience va se traduire par la signature sur de nombreux territoires de conventions collectives locales pendant trois décennies (en 1970, pas de moins de 44 conventions collectives locales ont été signées ; la convention collective nationale sera signée en 1980 et rendue obligatoire en 1982).
- La signature de cette convention collective révèle la ténacité d'une poignée d'employeuses pour réglementer cette profession dans un environnement profondément indifférent, pour ne pas dire hostile, à la reconnaissance des emplois domestiques : beaucoup d'employeurs étaient à cette époque-là



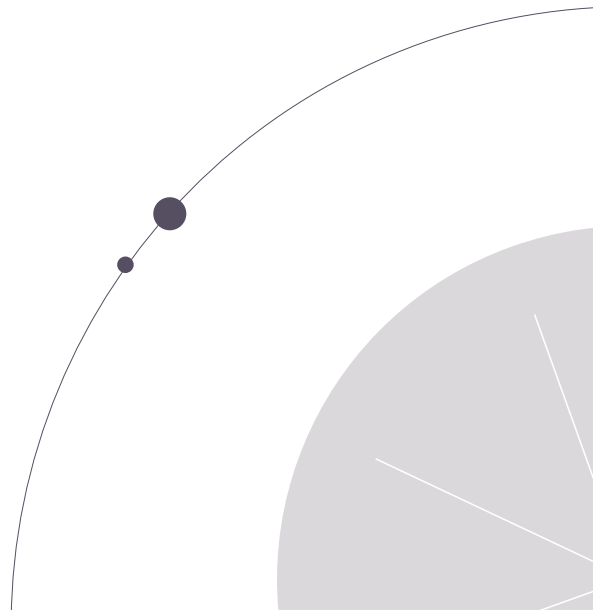
opposés à l'introduction de règles de droit dans les rapports entre employeurs et employés (« Un secteur d'activité dans lequel le poids des mentalités et des usages rend difficile toute idée d'ingérence du droit du travail, même conventionnel ») ; les organisations professionnelles patronales classiques estimaient que ce domaine leur était étranger; les députés doutaient de la capacité des employeurs de personnel de maison, à se constituer en organisation représentative. Dans ce contexte, la mobilisation de femmes employeuses, est un élément de l'histoire du secteur qui est tout à fait singulier, peu connu, et qui inspire, suscite l'étonnement, auprès des chercheurs, notamment étrangers, qui travaillent aujourd'hui sur le secteur de l'emploi à domicile en France.

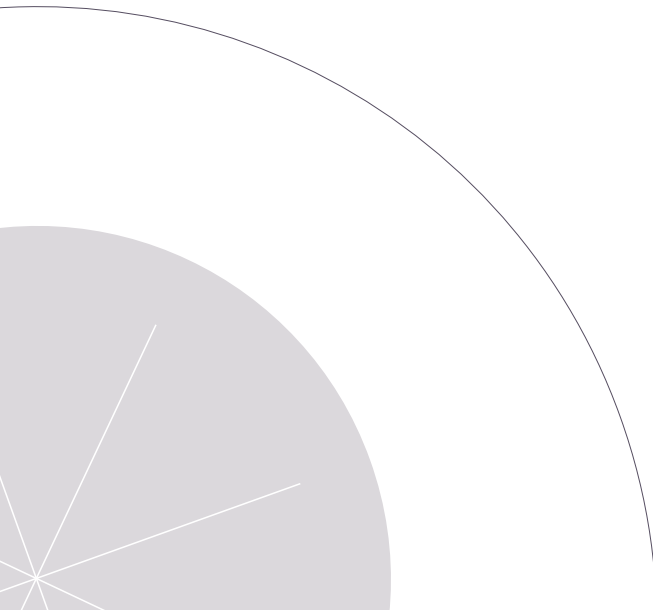
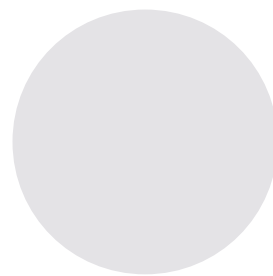


Cette première grande étape dans l'organisation de la profession va être suivie pendant un demi-siècle de nombreuses autres avancées. Les premiers groupements d'employeurs vont faire face à 3 urgences, relever 3 défis : établir des conventions collectives, créer une mutuelle ; promouvoir la formation professionnelle des employés de maison.

Ces avancées ont été mises en lumière au Grand Rex en 2018, dans l'exposition L'histoire des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile à travers laquelle on voit comment le secteur de l'emploi à domicile a traversé des décennies d'évolutions de la société (évolutions des formes d'habitat, des structures familiales, des mentalités, du travail des femmes...). Les emplois domestiques s'en sont trouvés profondément transformés :

- évolution du statut juridique de ces emplois,
- évolution lexicale (disparition du terme de « bonne » du langage courant, disparition du terme « gens de maison » des nomenclatures de l'INSEE et de la grille de classification des emplois),
- évolution de la fonction sociale attachée à ces emplois (employer à domicile n'est plus un signe ostentatoire de richesse : il ne s'agit plus d'être servi, mais d'être secondé, de se faire aider ponctuellement, dans un nombre croissant de milieux sociaux – le recours à un salarié à domicile n'est plus réservé aujourd'hui à une minorité fortunée de la population),
- évolution du travail et de l'emploi, pour en venir au sujet de la conférence de consensus. Les emplois domestiques de prestige ne sont plus statistiquement significatifs. Le modèle de l'employé à demeure a laissé la place à celui de la femme de ménage, de l'aide-ménagère, ou encore de la garde d'enfants, salariés payés à l'heure qui cumulent plusieurs emplois au domicile de plusieurs employeurs, avec des organisations du travail qui reposent sur une forte autonomie professionnelle, et qui valorisent la capacité à se constituer un réseau d'employeurs. En ce sens, les emplois à domicile se rapprochent d'autres formes d'emplois et travail qui se développent depuis plusieurs années et qui sont marquées par la multi-activité, l'aspiration à davantage d'autonomie, le multi-salariat, la déspatialisation du travail, l'individualisation des relations de travail, la transformation des relations employeurs-employés, l'introduction croissante de nouvelles technologies et le développement concomitant de nouvelles compétences. Ce sont autour de ces mutations que nous allons débattre aujourd'hui.

4)





# POURQUOI LA FORME D'UNE CONFÉRENCE DE CONSENSUS

**Mélanie Tocqueville,**

Docteur ès sciences de l'éducation  
et Responsable du département  
de recherche d'Iperia l'Institut

## 4/ POURQUOI LA FORME D'UNE CONFÉRENCE DE CONSENSUS ?

**Mélanie Tocqueville,**  
Docteur ès sciences de l'éducation et Responsable  
du département de recherche d'IPERIA l'Institut

Dans son acception originelle, les conférences de consensus étaient utilisées dans les milieux médicaux. Il s'agissait de trouver un consensus autour d'un cas médical spécifique avec tout d'abord la rédaction d'un rapport d'experts, qui est ensuite débattu en séance publique avec un jury de professionnels pour enfin trouver un consensus sur les pratiques à adopter.

Cette méthode rigoureuse est basée sur trois éléments : la preuve scientifique, le débat démocratique et le verdict de la pratique.

### Pourquoi adopter cette méthodologie ?

De par l'obligation de formuler la question de départ, en termes de controverse pratique, de problème à résoudre, la démarche de conférence de consensus se veut résolument pragmatique.

Il découle un mode de production du savoir hybride, interactif, entre données scientifiques et observations de terrains, désamorçant par là le trop coutumier reproche fait aux chercheurs par les praticiens d'être incompréhensibles, inaccessibles, isolés ou indifférents aux enjeux de la pratique.

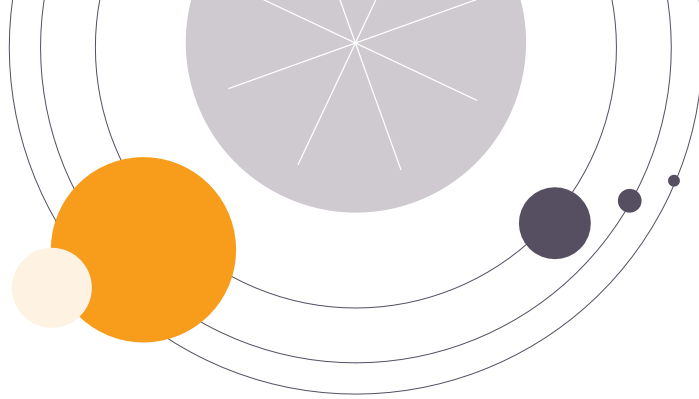
### Une méthodologie et des acteurs dédiés :

**Le promoteur** : le FEPEM, par sa présidente qui a pris l'initiative de la démarche, dans la perspective de la mise en évidence des nouvelles formes de travail. Elle produit ou recherche les moyens financiers, précise le calendrier, évalue les coûts d'organisation.

**Le comité d'organisation**, désigné par le promoteur : c'est la commission Doctrine, qui travaille déjà sur ce thème. Son rôle est de proposer la méthode, établir les questions, proposer les experts, les cibles, la composition de l'auditoire, du « groupe bibliographique », prévoir les moyens, prévoir les exploitations et diffusions.

**Les experts « contributeurs »** : ils rédigent des contributions en amont de la conférence de consensus portant sur des questions énoncées par le comité d'organisation et faisant le lien avec la problématique générale. Ce temps est essentiel car de cela découle l'ensemble des débats et le choix des auditeurs. Les contributeurs doivent couvrir l'exhaustivité des champs à questionner.

**Les experts « débatteurs »** : à partir d'une présentation orale par chaque contributeur de ses réponses aux questions, ils échangent et débattent avec ceux-ci dans une perspective de participer au questionnement autour des nouvelles formes du travail.



**Le/la président (e) de la conférence :** il / elle anime les échanges et en fait mémoriser/matérialiser les acquis. Son rôle est primordial car il distribue la parole, respecte les temps de parole afin que chacun puisse trouver sa place. Enfin, il restitue au lendemain du premier travail d'écriture, les éléments saillants de ce qui fait consensus et de ce qui fait encore débat.

**Les auditeurs :** assistant au débat, ils sont invités à réagir périodiquement par leurs commentaires et leurs demandes d'éclaircissement. Leurs interventions et leurs réponses sont consignées dans les débats et retranscrits afin de conserver la pratique démocratique de la conférence de consensus.

**Le documentaliste et/ou l'historien :** à partir des axes reçus du promoteur et du comité d'organisation, et des demandes des experts, il met à disposition des revues de question pour les contributions, pour nourrir le débat (avant la conférence) et pour faciliter celui-ci (pendant ce débat). Dans le cas présent, un historien pourrait être une valeur ajoutée à notre démarche dans la mesure où il relaterait les grandes étapes notamment législatives spécifiques à notre secteur.



5





# OUVERTURE DE LA CONFÉRENCE DE CONSENSUS

**Martine Janner Raimondi,**  
Présidente de la conférence  
de consensus

## 5/ OUVERTURE DE LA CONFÉRENCE DE CONSENSUS

### **Martine Janner Raimondi,** Présidente de la conférence de consensus

Je tiens tout d'abord à remercier chacun d'entre vous qui êtes présent parce qu'une conférence de consensus est aussi un moment où se réunissent des personnes pour débattre de questions d'actualités qui sont complexes et qui ont besoin de multiples points de vue et de multiples expertises. Je tiens aussi à saluer l'ensemble des personnels qui ont contribué à la préparation de cette journée parce qu'en fait on s'aperçoit que pour organiser une telle conférence de consensus il y a de multiples personnes qui œuvrent depuis des mois pour qu'elle ait lieu : je cite Jean Paul Finot, Mélanie Tocqueville, Isabelle Puech, Angélique Le Borgne, Magali Nijdam, Frédérique Devienne, Benoît Ramozzi et aussi tous les membres de la régie là-haut. Bravo à vous tous et merci de votre professionnalisme.

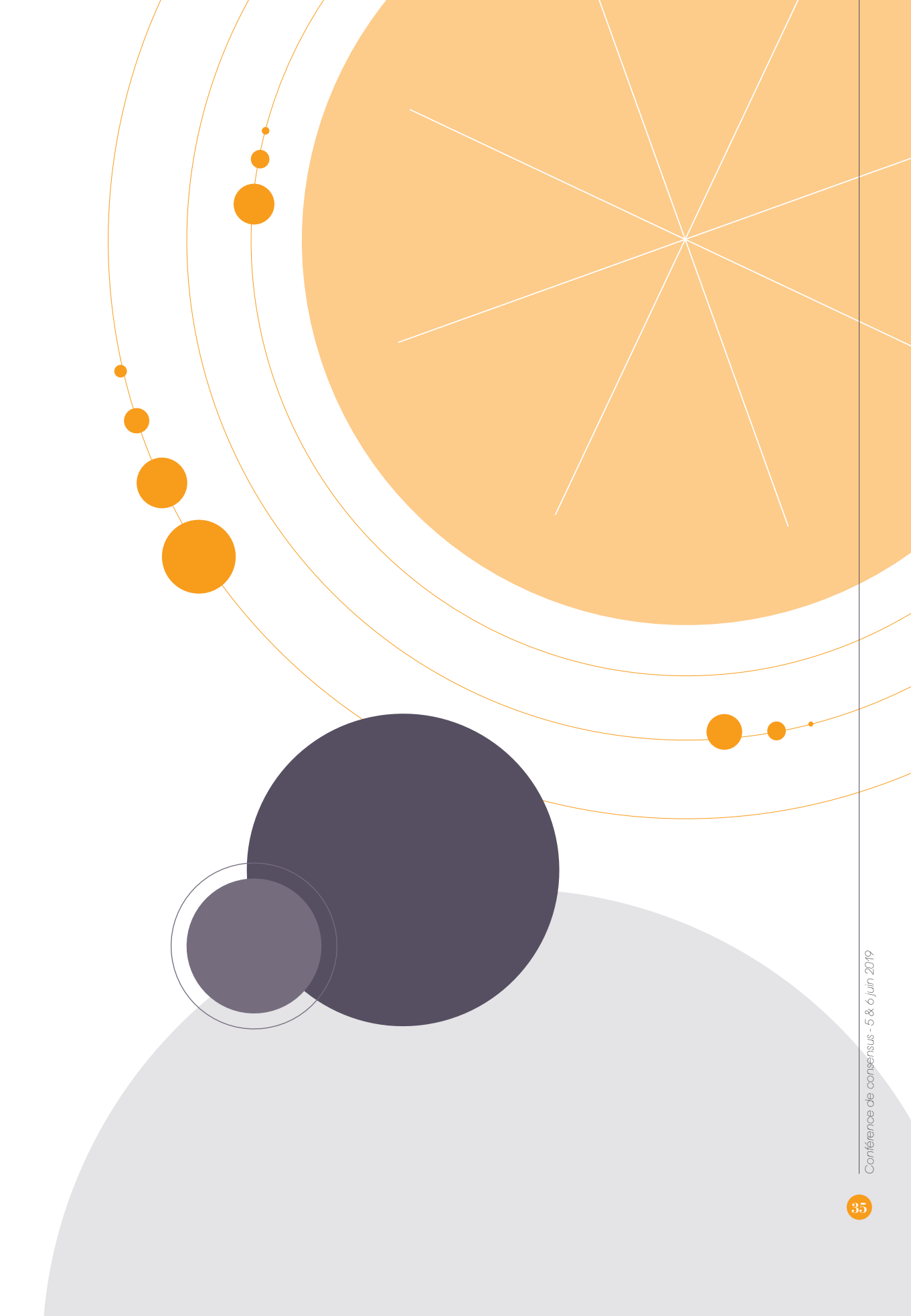
Organiser une conférence de consensus c'est donc ouvrir un débat sur une question complexe qui nécessite et qui requiert de multiples points de vue sur une question examinée elle-même sous plusieurs angles. Dans ce cas précis, interroger les nouvelles formes de travail, en sous-peser les enjeux d'aujourd'hui pour demain, mais également envisager des perspectives propres à élaborer et à dessiner de nouveaux modèles qui prennent en compte les personnes fondamentalement. Tout cela nécessite une architecture, une construction. Cette construction a été élaborée comme vous le voyez dans les documents autour de quatre thématiques que vous pouvez retrouver devant vous.

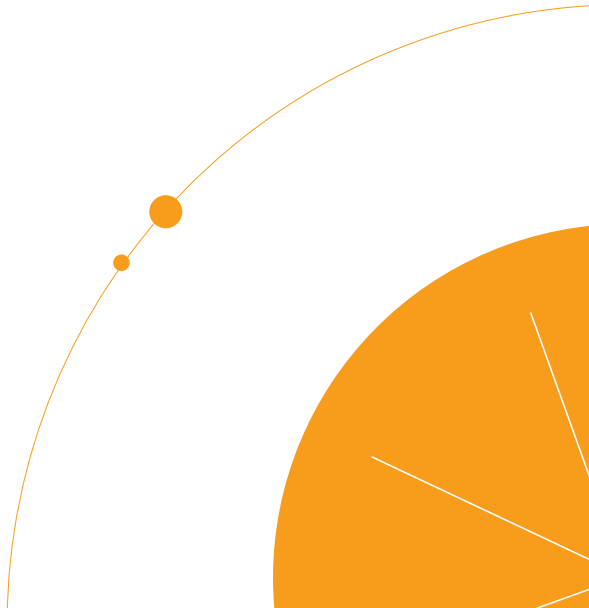
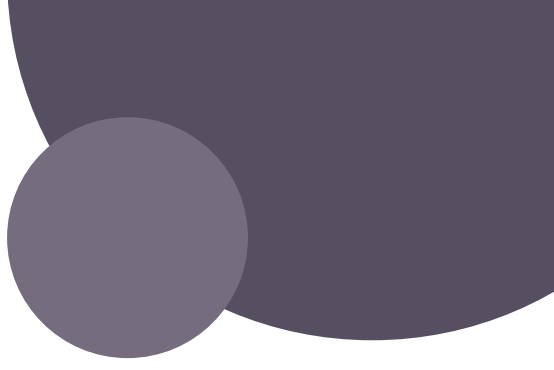
Pour chacune de ces thématiques, un contributeur ou une contributrice a été sollicité notamment pour donner sa pierre à l'édifice en produisant un texte, un écrit qui a ensuite été adressé à chacun des débatteurs. Les personnes qui ont été sollicitées occupent des postes différents, des fonctions différentes et ont eu elles-mêmes des parcours différents et c'est ce qui va faire la richesse de cette rencontre. Les personnes qui jouent le rôle de débatteur donneront leur analyse, leur point de vue et leur préoccupation mais aussi leur préconisation en écho bien sûr des contributions transmises et en lien bien évidemment avec leur domaine d'expertise. Il y a également parmi les personnes présentes, des observateurs, qui pourront donner leur avis, qui pourront formuler des remarques ou bien des suggestions en connectant avec leur smartphone, d'où ce petit flyer que vous avez qui vous indique effectivement comment vous connecter et déposer votre message. Et vos messages apparaîtront sur les deux écrans géants dans cette salle.




**L'ensemble de ces messages illustre les présents actes de la conférence et ils sont facilement identifiables par des bulles.**

Je vous remercie et vous souhaite par avance d'excellents travaux pour cette journée.







# QUATRE THÉMATIQUES PROPOSÉES

**La commission  
doctrine**



## 6/ QUATRE THÉMATIQUES PROPOSÉES

### La commission doctrine

Les transformations de l'emploi en France font constamment l'objet d'analyses, d'ajustements et de réformes qui marquent la vie économique, sociale et professionnelle depuis des décennies.

En marge de ces évolutions, un champ de pratiques a vu émerger une construction singulière, qui aujourd'hui se présente comme un secteur à part entière, en réponse à de multiples besoins sociétaux : l'emploi à domicile entre particuliers. Les premiers jalons de la formalisation de ces pratiques, ancrées dans l'histoire de la domesticité, ont été posés dès le début des années 1950 par l'élaboration de conventions collectives dédiées, d'abord départementales puis nationales, par la création de dispositifs de protection sociale, et par la mise en place de politiques de professionnalisation et de certification des compétences. Le chemin parcouru depuis soixante-dix ans pour la reconnaissance et la valorisation de ce secteur, montre une dynamique d'innovation sociale, capable de rendre visible des pratiques sociales du quotidien, et de les inscrire dans des enjeux sociétaux en mutation. Ces activités touchent près de cinq millions de personnes en France, un français sur quatre est ou sera concerné dans les années qui viennent par l'emploi à domicile. Ce secteur implique directement aujourd'hui 3,4 millions d'employeurs à domicile et 1,4 millions de salariés.

### L'emploi à domicile, un modèle dépassé ?

Relent du passé, sauvegarde de régimes inégalitaires, pratiques de classe, autant d'arguments peuvent aujourd'hui laisser penser que l'emploi à domicile serait appelé à disparaître et ne correspondrait plus aux attentes de la société. Retour de la domesticité, dans son sens le plus péjoratif, ou, comme cela peut apparaître aujourd'hui, retour sur la précarité d'activités et d'emplois nouveaux générés par la transition numérique : les questionnements sont nombreux sur l'impact du travail parcellisé, pour lequel n'est plus formellement défini le mode de relation entre le donneur d'ordre et le prestataire, ou les notions d'employabilité et de subordination se réinventent... L'arrivée des plateformes numériques qui transforment les pratiques de mise en relation, en particulier dans le domaine des services, génère en effet des activités diverses, différemment encadrées, qui laissent inachevée la prise en compte de la sécurisation des personnes, non seulement pour celui ou celle qui apporte le service, mais aussi pour tous ceux qui concourent à la réalisation et à la maintenance des outils numériques.

Lorsque cependant, la lumière est mise sur l'emploi à domicile, force est de constater que les représentants de ce secteur – en premier lieu la FEPEM et les organisations syndicales de salariés – ont compris que le volume d'emplois (déclarés et non déclarés) concerné, l'ampleur des besoins auxquels ils répondent et le déni social des travailleurs de ce secteur et de leurs employeurs, nécessitaient de reconnaître ces emplois et de formaliser et certifier les compétences spécifiques d'intervention au domicile.

Longtemps pratiqué sans visibilité et sans cadrage, mais concernant aujourd'hui toute la population à différents moments de leur vie, l'emploi à domicile entre particuliers est-il un modèle d'emploi dépassé ou au contraire un modèle éminemment moderne, précurseur d'un modèle d'emploi d'avenir ?

### **L'emploi à domicile, un modèle d'emploi singulier ?**

L'emploi à domicile se compose de pratiques à multiples dimensions : s'il correspond à un ensemble complexe de situations familiales personnelles diversifiées, il repose sur le noyau relationnel d'un salarié et de la personne qui l'emploie à son domicile. De cette base, se dégagent des caractéristiques spécifiques :

Construit autour d'une relation de travail formalisée, l'emploi à domicile aujourd'hui, est l'aboutissement d'un processus de socialisation et de construction de pratiques et de règles, issues des réalités sociales des décennies passées. Aujourd'hui, le statut de particulier-employeur est reconnu par la loi, et les droits des salariés du particulier employeur sont portés conventionnellement par un dialogue social riche et efficace.


### **L'emploi à domicile, un modèle social innovant ?**

Ainsi, renouveler le regard sur le secteur de l'emploi à domicile, permet-il de qualifier l'emploi direct de modèle aujourd'hui abouti, présentant des caractéristiques innovantes qui pourraient préfigurer peut-être de nouvelles modalités de relation de travail, plus coopératives, plus équilibrées, plus durables. Instruire la relation ainsi installée entre deux particuliers dans leur contexte de proximité, pour la rendre active et coopérative, n'est-ce pas rééquilibrer non seulement la lecture des attentes de l'autre, mais aussi la mise en œuvre partagée des compétences et de l'action ?

En cela, le modèle d'emploi singulier au domicile ne devient-il pas un modèle innovant qui nécessite non seulement sa préservation, mais qui pourrait être observé comme précurseur de nouvelles formes de relations professionnelles, s'inscrivant ainsi dans les cercles vertueux des innovations sociales et économiques ?

### **L'emploi à domicile, au cœur d'une réflexion plus large sur l'avenir du travail ?**

Les évolutions de la société et du monde économique, marquées par la perspective de fortes mutations en particulier liées aux transitions digitales et écologiques, interrogent les pratiques de l'activité humaine : aux avant-postes de cette analyse, le secteur de l'emploi à domicile, représenté par la Fédération des Particuliers Employeurs de France (FEPEM) et ses partenaires, se mobilise pour évaluer, imaginer et proposer les accompagnements nécessaires à ces évolutions.



Aussi la FEPEM propose une nouvelle conférence de consensus, permettant de porter un regard critique sur les nouvelles formes du travail, les enjeux et les perspectives de construction de nouveaux modèles adaptés aux attentes de la société de demain. Cette conférence de consensus est une occasion, pour le secteur, de s'ouvrir aux experts, aux praticiens aux multiples points de vue, permettant le brassage des idées de façon la plus large, et une ouverture des champs de référence pour construire le cadre des emplois de demain.

A l'initiative de la FEPEM, la conférence de consensus est organisée les 5 et 6 juin prochains à Paris sous le titre :

# Travail & emploi à domicile, modèle dépassé ou inspirant ?

L'objectif de cette conférence de consensus est d'engager le débat sur les évolutions qui traversent l'emploi à domicile et les conditions qui règlent sa pratique actuelle et future. Sous l'effet des transitions démographiques, numériques, écologiques, la société repense, réinvente, transforme l'exercice des activités et du travail, dans leurs fondements et dans leurs modalités : l'emploi à domicile est au cœur de questionnements plus larges, et il interroge des pratiques qui peuvent préfigurer de nouvelles constructions et de nouvelles réponses.

Experts, chercheurs et praticiens sont invités à débattre de ces réflexions portant à la fois sur le diagnostic des pratiques actuelles, mais aussi sur leurs prolongements.

## **Quatre thématiques structurent cette conférence de consensus :**

Il s'agit de questionner les attentes et les besoins des jeunes générations quant à leur relation au travail et à l'emploi : quelles sont les aspirations des nouvelles générations quant à l'activité, au travail, au salariat ; quelle est leur quête de sens et qu'en attendent celles et ceux qui dès aujourd'hui, sont en situation d'influencer et de construire les modèles de demain ?

Depuis plus de vingt ans, la question de l'avenir des formes du salariat est posée : comment le lien de subordination, caractéristique du salariat évolue-t-il, comment se transforme-t-il, vers quelles modalités de relation l'exercice des activités professionnelles évolue-t-il ? Quels sont les enjeux posés par la parcellisation des activités, par le développement de l'auto-entrepreneuriat et des nouvelles formes du travail indépendant ? Quel sens donner aujourd'hui au dialogue social, au paritarisme, à la protection sociale ?

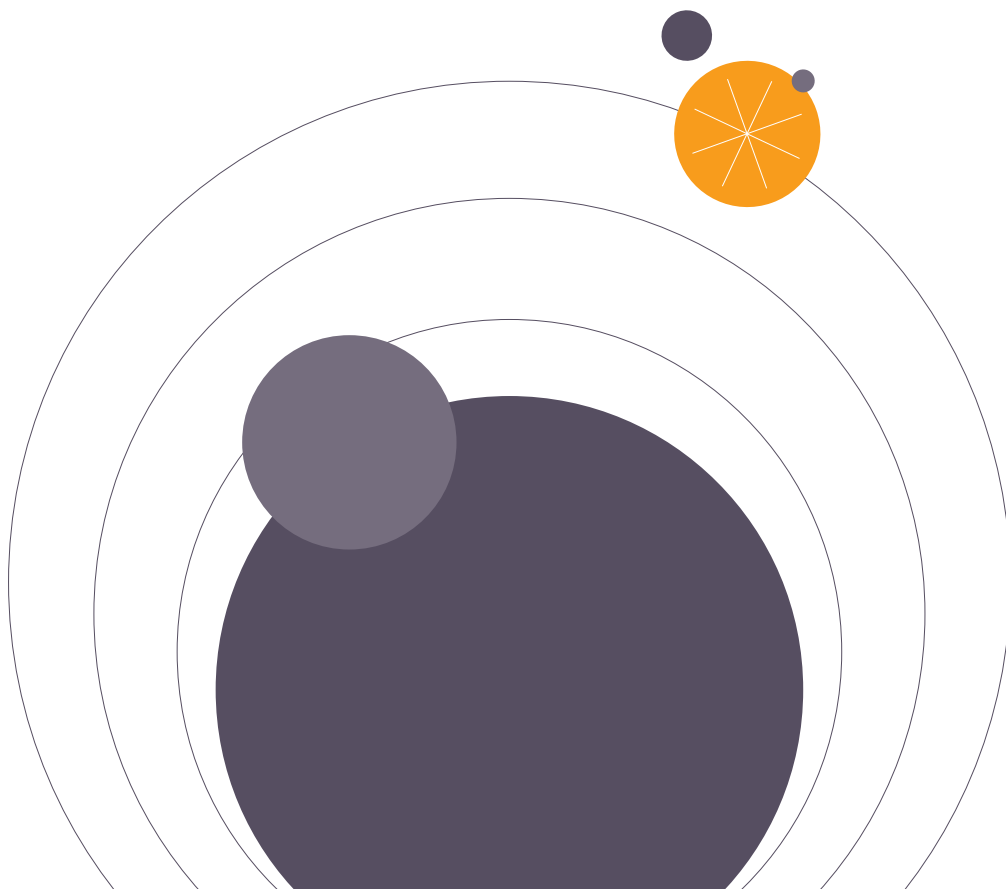


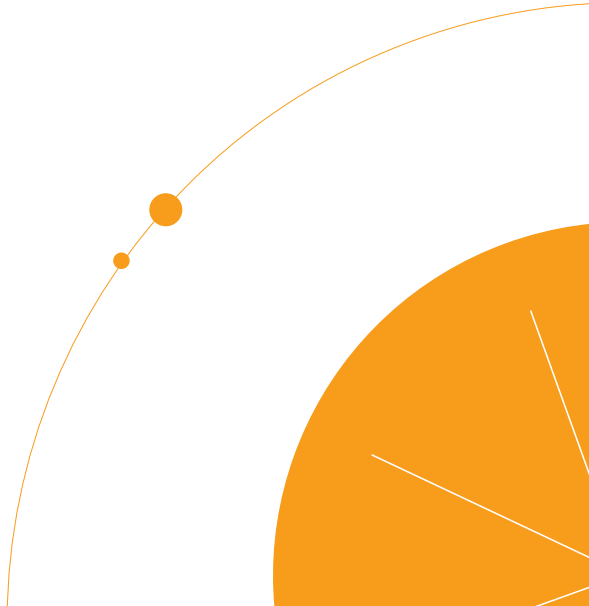
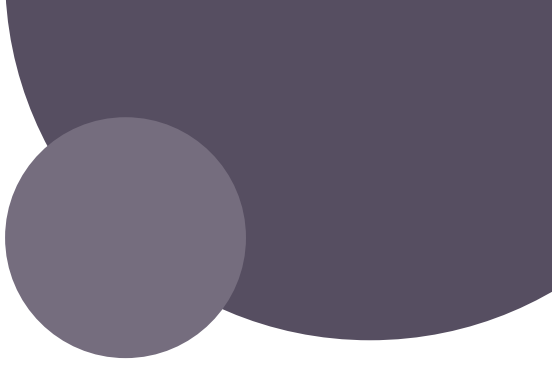
Se questionner aujourd'hui sur les nouvelles formes que prend la compétence au sein des activités qui sont à la frontière entre la vie privée, la vie sociale, et la vie professionnelle est d'autant plus légitime que ces espaces se recouvrent et s'imbriquent : les savoirs de vie développés au sein du domicile sont-ils transférables dans des espaces professionnels ? Que signifie la professionnalisation des aidants, des bénévoles, en termes de compétences et de reconnaissance ? Comment ces compétences aujourd'hui intègrent-elles les dimensions relationnelles, émotionnelles ?

La transition numérique infère l'activité humaine, le travail, la relation humaine, sociale et professionnelle : se pose en particulier la question de l'évolution des activités et des métiers de l'accompagnement des personnes, sur le champ global du bien-être et du soin (care). Comment ces activités intègrent-elles les usages numériques et les outils digitaux ? Les questions sont multiples, en particulier dans le cadre de l'accompagnement du grand âge au domicile, impliquant les personnes âgées, les professionnels, les proches aidants, les bénévoles... Ne s'agit-il pas d'une révolution du travail, qui en interroge toutes les dimensions, et particulièrement la dimension éthique ?

Les enjeux de cette conférence de consensus sont à la mesure de l'ambition du secteur de l'emploi à domicile, engagé vers la modernisation de la relation d'emploi qui le caractérise, dans l'objectif de mieux répondre aux attentes et besoins de la société qui se dessine.

*Les membres de la Commission Doctrine*







# TRAVAIL & EMPLOI : QU'ATTENDENT LES JEUNES ?

## **Thématique 1**



## 7/ TRAVAIL ET EMPLOI : QU'ATTENDENT LES JEUNES ?

### Thématique 1

A propos de cette thématique, nous allons questionner les attentes de la jeune génération quant à leur relation au travail et à l'emploi ? Quelles sont leurs aspirations quant au travail et à l'activité et au salariat ? Mais aussi quelle est leur quête de sens ? Et qu'en attendent celles et ceux qui aujourd'hui sont en situation d'influencer ou de construire les modèles de demain.

Mme Bénédicte Moutin, secrétaire générale Service Vie au travail-Dialogue social CFDT et rapporteure de l'enquête « Parlons Travail » est la contributrice de cette thématique.

Elle sera accompagnée dans les débats par Mme Levaux, ici présente sur cette thématique en tant que membre du Conseil Economique Social et Environnemental, section Travail et Emploi

M. Arnaud Vallin, Docteur en sociologie et directeur du Marketing social chez DOMPLUS nous éclairera sur cette thématique en présentant notamment une étude qui a été réalisée.

Puis, nous aurons le plaisir d'écouter M. Benjamin Laporte, fondateur d'une start-up qui s'appelle Neop.

Enfin, M. Yann Moulier Boutang, économiste et essayiste, professeur à l'université de technologie de Compiègne, qui n'a pu être présent, nous donnera son point de vue, via un entretien filmé réalisé il y a quelques jours.

---

### Contribution de Bénédicte Moutin

---

#### LES JEUNES ET LE TRAVAIL

**Cette note présente de manière synthétique une exploitation de quelques données de l'enquête Parlons Travail par tranches d'âge afin d'appréhender la vision des jeunes travailleurs sur leurs perspectives de parcours professionnel ainsi que quelques-unes de leurs perceptions sur le monde du travail.**

#### L'enquête Parlons Travail

Fin 2016, la CFDT a lancé une grande enquête interactive Parlons Travail avec pour objectif de permettre aux travailleurs de s'exprimer sur leur travail et de remettre le travail au coeur du débat public en amont de l'élection présidentielle. S'appuyant sur un site web dédié : [www.parlonstravail.fr](http://www.parlonstravail.fr), le coeur de l'enquête était un questionnaire en ligne de plus de 170 questions, abordant 25 thématiques en lien avec le travail. Ce questionnaire a été élaboré avec des chercheurs sociologues du travail et statisticiens. L'interactivité du site permettait

à l'internaute de visionner des vidéos de personnes ou groupes de personnes répondant à l'enquête ou bien de consulter, en temps réel, les premiers résultats bruts à l'enquête.

Au final, l'enquête a concerné plus de 200 000 répondants<sup>(4)</sup>, et recueilli plus de 20,4 millions de réponses.



Au regard des modalités de participation à l'enquête (volontariat des internautes, absence d'échantillon représentatif), les résultats<sup>(5)</sup> ont été redressés par des chercheurs en fonction de 4 critères sociodémographiques (âge, sexe, niveau d'étude et type de contrat) et de l'appartenance syndicale. Bien qu'elle ne rende pas l'échantillon représentatif, cette pondération permet d'assurer que ce dernier présente une structure convenable au regard des variables sociodémographiques de base de la population française.

L'enquête s'adressant à un public vaste, elle a recensé l'avis d'individus de statut différent, tels que des salariés du secteur privé et du secteur public, des retraités, des travailleurs indépendants, des étudiants, des personnes au chômage entre autres.

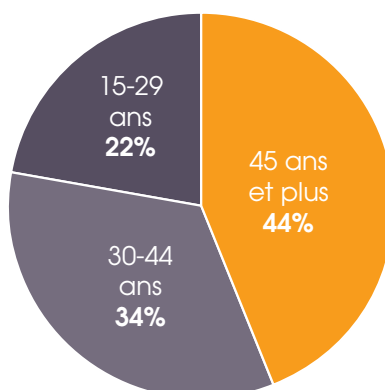
## Typologie des répondants Parlons Travail

Les caractéristiques sociodémographiques majeures des 163 107 répondants actifs des secteurs privé et public (hors indépendants) de l'échantillon pondéré sont les suivantes :

**ÂGE** - La répartition par tranches d'âges est la suivante : 21,4% de répondants ont entre 15-29 ans ; 34,3% ont entre 30 et 44 ans ; et 44,3% ont 45 ans ou plus.

**SEXE** - Alors que la répartition des répondants en fonction de leur sexe est équilibrée pour les répondants les plus âgés, les répondants de 15 à 29 ans sont des femmes à 54%.

**NIVEAU D'ÉTUDES** - Les répondants les plus jeunes sont proportionnellement plus diplômés du supérieur que leurs aînés :



<sup>(4)</sup> A titre d'ordre de grandeur, l'enquête Parlons Travail a recueilli 4 fois plus de résultats que l'enquête Sumer (Surveillance médicale des expositions des salariés aux risques professionnels) qui interroge l'échantillon le plus large (environ 50 000 fiches) en matière d'enquête statistique nationale ou interprofessionnelle sur les conditions de travail.

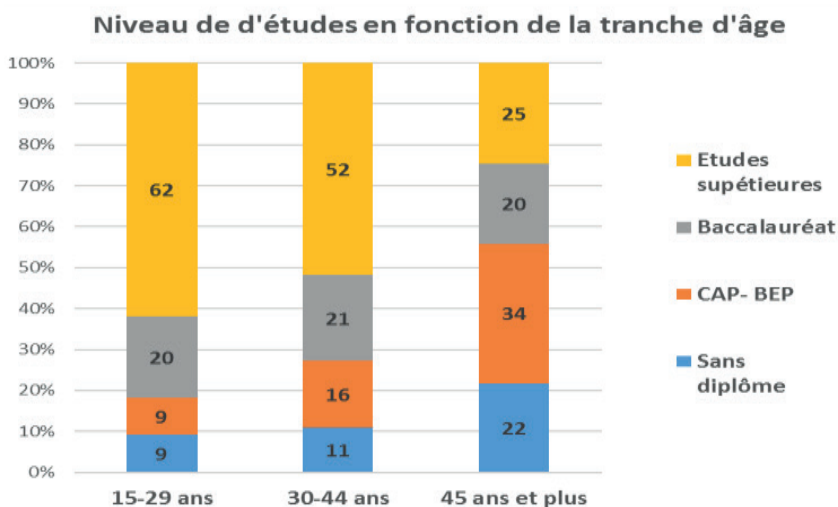
<sup>(5)</sup> Résultats concernant la population en activité hors indépendants

## Categories socio-professionnelles des 15-29 ans

Les jeunes répondants Parlons travail sont à 25% cadres, 14% techniciens et agents de maîtrise, 31% employés et personnels de service, 11% ouvriers, 9% dans la fonction publique (cat A, B, C) et 10% autres.

### La comparaison entre tranches d'âge fait apparaître 2 spécificités :

- Parmi les 15-29 ans, les employés et personnels de service sont proportionnellement plus nombreux que les autres CSP du privé (31%). Ils représentent 20% chez les 30-44 ans et 17% chez les 45 ans et plus,
- Parmi les 15-29 ans, les agents de la fonction publique sont proportionnellement moins nombreux (9%). Ils représentent 20% chez les 30-44 ans et 30% chez les 45 ans et plus.



## QUELLE PERCEPTION DE LEUR FUTURE CARRIÈRE LES JEUNES ONT-ILS?

### Une vision différenciée de la carrière en fonction de l'âge

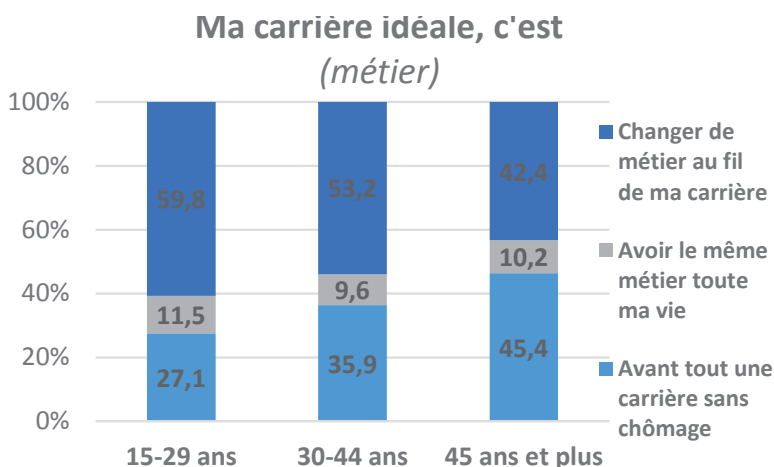
Lorsque l'on parle carrière, d'un point de vue « métier » ou d'un point de vue « emploi », les avis des répondants Parlons Travail varient en fonction de leur tranche d'âge.

### La mobilité professionnelle le long du parcours professionnel, une stratégie d'évolution de carrière chez les jeunes

Les répondants les plus jeunes ont une vision plus dynamique de « leur carrière idéale » que leurs aînés.

En effet, les répondants de 15 à 29 ans sont sensiblement plus nombreux à déclarer que « leur carrière idéale c'est » :

- « Changer de métier au fil de ma carrière » : 59,8% contre 53,2% pour les 30-44 ans et 42,4% pour les 45 ans et plus,
- « Changer fréquemment d'entreprise/ administration pour grimper » : 47,3% contre 32,9% pour les 30-44 ans et 23,6% pour les 45 ans et plus.



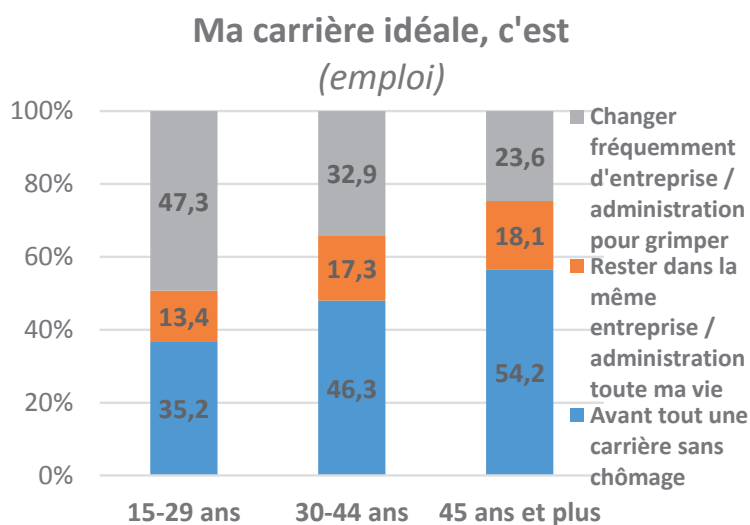
La proportion des répondants qui adhèrent à cette vision de la carrière idéale non-statique diminue de manière linéaire en fonction de l'âge.

À l'inverse, plus les répondants sont âgés, plus ils déclarent que « ma carrière idéale est avant tout une carrière sans chômage ».

Il faut cependant nuancer ces visions de la carrière idéale en fonction du niveau de diplôme. En effet, quelle que soit la tranche d'âge, les diplômés de l'enseignement supérieur sont plus enclin à

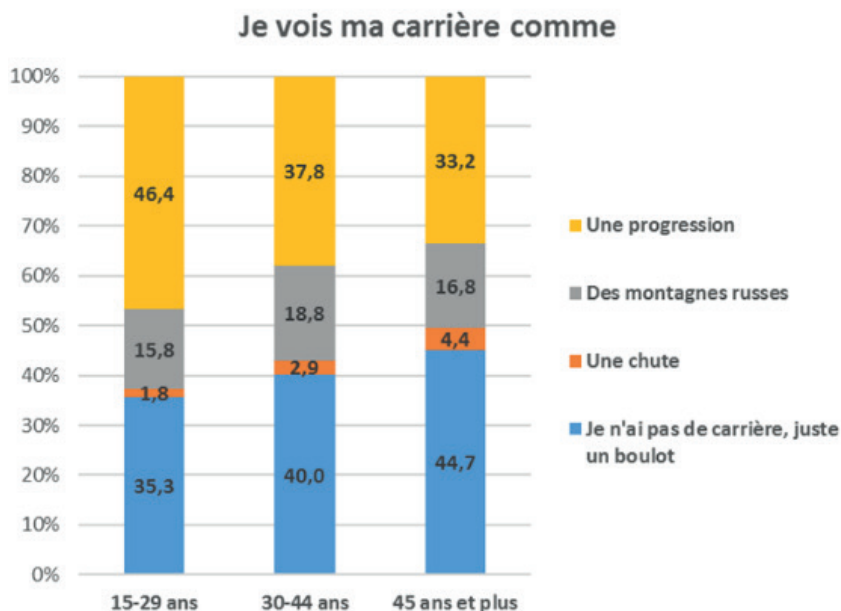
déclarer que leur carrière idéale c'est le changement de métier ou d'employeur au cours de celle-ci. 67,3% des 15-29 ans diplômés du supérieur déclarent voir leur carrière idéale comme une succession de métiers différents.

À contrario, plus le niveau de diplôme est bas, plus les répondants déclarent que leur carrière idéale est une carrière sans chômage. C'est le cas de 41% des 15-29 ans ayant un niveau de diplôme inférieur au bac contre 31% des diplômés du supérieur.



## Une vision contrastée de la carrière sur le long terme

Même si les 15-29 ans ont une vision plus positive de leur carrière que leurs aînés, elle demeure contrastée : plus d'un sur trois déclare « je n'ai pas de carrière, juste un boulot ». Cette proportion s'approche des 50% pour les jeunes de niveau bac ou infra bac.



## La mobilité géographique chez les jeunes répondants

Les jeunes en recherche d'emploi<sup>(6)</sup> se montrent plus mobiles que leurs aînés pour retrouver un emploi. Pour autant cela reste faible au regard des enjeux de mobilité d'aujourd'hui. Ils sont 22,7% à déclarer que « Pour retrouver un emploi, je suis prêt à déménager ». Là encore, le niveau de diplôme des répondants influe sur la réponse. 47% des 15-29 ans ayant fait des études supérieures sont prêts à « aller travailler loin », « à travailler à l'étranger » ou « à déménager » pour trouver un emploi contre 38% pour les jeunes de niveau bac et 15% pour les infra-Bac.

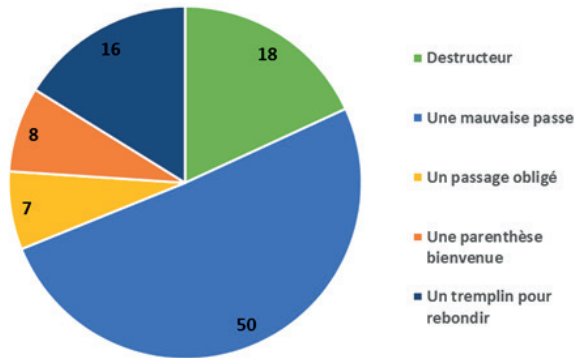
## Une vision « moins pessimiste » d'une situation de chômage le long du parcours professionnel

En fonction de l'âge, la perception du chômage évolue. Alors qu'un répondant sur deux (quel que soit l'âge), déclare que le chômage est « une mauvaise passe », les 15-29 ans le considère moins « destructeur » que leurs aînés (31% pour les 45 ans et plus contre 18% pour les 15-29 ans). Pour 31% d'entre eux, le chômage apparaît comme constitutif de la carrière en tant que « tremplin pour rebondir », « parenthèse bienvenue » ou bien « passage obligé ». Il est à noter que  $\frac{3}{4}$  des répondants quel que soit l'âge, ne sont pas d'accord avec le postulat « Dans l'ensemble, les chômeurs sont des assistés ».

(6) Parmi les répondants à l'enquête Parlons Travail, 9321 ont déclaré être à la recherche d'emploi dont 25% ont moins de 30 ans.



"Le chômage c'est..." chez les 15-29 ans



## LES JEUNES ET LEUR VÉCU AU TRAVAIL

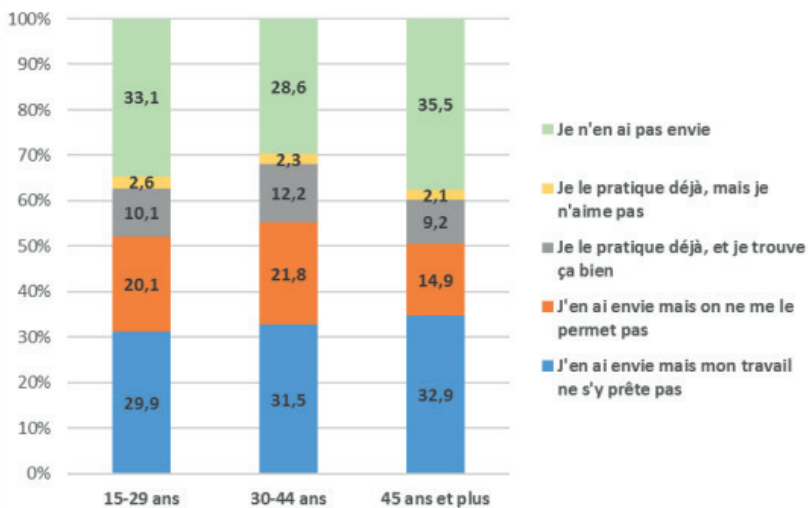
### Technologies de la communication, articulation des temps, horaires de travail : une absence de clivage intergénérationnel

Contrairement aux idées reçues, la relation des 15-29 ans avec les technologies de la communication dans le cadre de leur travail varie peu de celle de leurs aînés. Leurs aspirations en matière de télétravail ou leurs pratiques de gestion des mails en dehors du temps de travail ne sont pas si éloignées.

Il en est de même quand il s'agit de « travailler en dehors des horaires de travail ou pendant les jours de repos ».

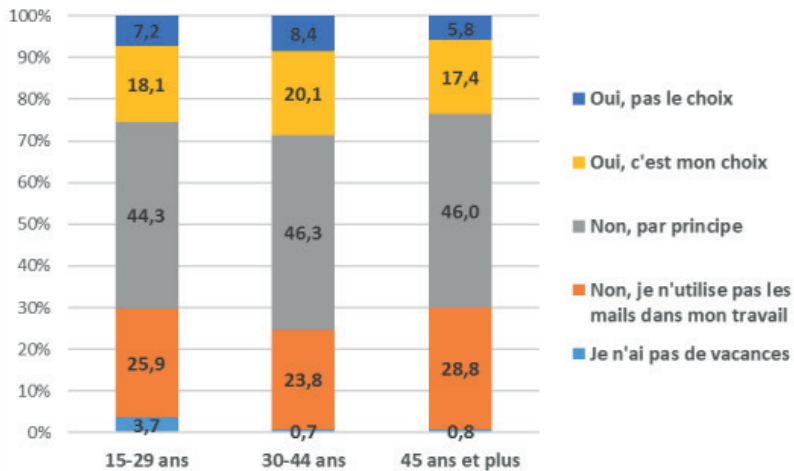
Tout comme les 30-44 ans, ils sont 2/5 à déclarer « En général, mes horaires de travail ne s'accordent pas bien du tout ou pas très bien avec ma vie sociale et familiale ».

Le télétravail



La durée de travail hebdomadaire des 15-29 ans est proportionnellement similaire à celle des autres tranches d'âge. Il est à noter que la perception de la durée légale de travail à 35h diffère en fonction des tranches d'âge, les plus âgés qui ont vécu les réformes du temps de travail y étant plus attachés que les plus jeunes. 46.8% des plus jeunes déclarent que « le temps de travail légal en France, ce n'est pas le problème ». C'est un avis partagé avec 45,3% des 30-44 ans et 38,1% des 45 ans et plus.

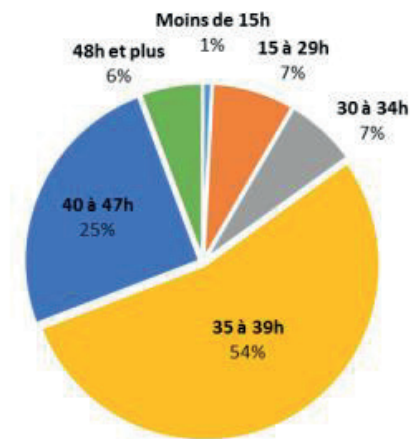
### Pendant mes vacances, je continue à répondre à mes mails professionnels



### Plus d'autonomie ou plus d'encadrement ?

Tous âges confondus, les répondants déclarent très majoritairement, à 70%, qu'ils « préféreraient plus d'autonomie » que « d'encadrement » dans leur travail. Il est cependant nécessaire de nuancer ce résultat en fonction des tranches d'âge. En effet, la préférence à plus d'encadrement est plus présente chez les 15-29 ans (23,5%) que chez les 30-44 ans (21%) et que chez les 45 ans et plus (16%).

### Durée de travail hebdomadaire des 15-29 ans ("chaque semaine, je travaille environ...")



## La création d'entreprise, une aspiration des jeunes ?

Contrairement aux 45 ans et plus qui ne sont que 1 sur 4 à le déclarer, un jeune sur deux de 15 à 29 ans est tenté de « créer sa boîte un jour ». Cette appétence à créer son propre emploi ou à s'affranchir de la relation avec un employeur est à nuancer car elle s'accompagne d'une réserve « sous certaines conditions ». Seul 1 sur 10 dit qu'il souhaite le faire le plus vite possible.

## LES JEUNES, LEUR RAPPORT AU TRAVAIL ET À L'ARGENT

Quel que soit leur âge, les répondants Parlons travail déclarent dans une grande majorité : « Globalement, je suis fier de ce que je fais ».

Les plus jeunes expriment une préférence plus marquée que leurs aînés pour « un travail plus intéressant » versus « un travail mieux payé ». Ils sont 45,7% à le déclarer contre 37.5% pour les 30-44 ans et 34.9% pour les 45 ans et plus.

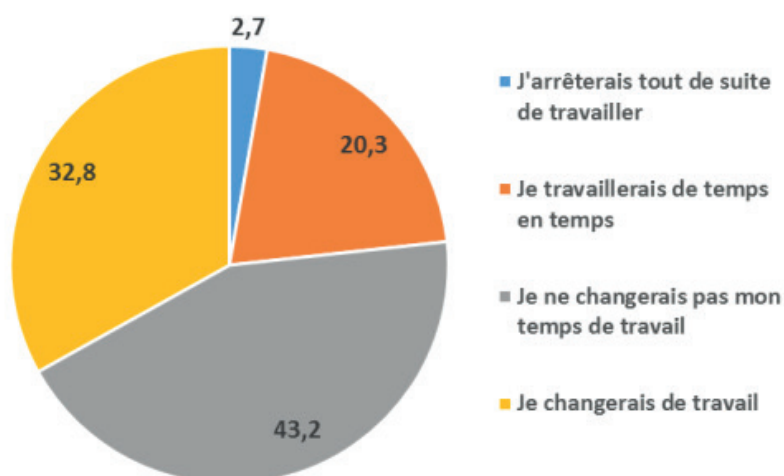
### Et l'argent dans tout cela ?

Pour y répondre, il faut s'intéresser à ce que feraient les répondants s'ils percevaient un revenu minimum garanti de 1000€ par mois ou encore s'ils gagnaient au loto.

Concernant la première hypothèse, les réponses sont similaires en fonction des tranches d'âge et au final peu de répondant déclarent « qu'ils s'arrêteraient tout de suite de travailler ».

Concernant la seconde, « Si je gagne au loto, j'arrête de travailler », la réponse est non pour 57% des 15-29 ans contre 41% pour les 30-44 ans et 27% pour les 45 ans et plus. Les jeunes se projettent dans une vie professionnelle sans se focaliser sur les aspects financiers.

**"Si j'avais un revenu minimum garanti de 1000 euros par mois, qu'est ce que je ferais ?"**  
*chez les 15-29 ans*



## SYNTHÈSE ET CONCLUSION

Tout d'abord, il est important de signaler la participation importante des jeunes à l'enquête Parlons Travail, participation qui affirme leur besoin de s'exprimer sur leur travail et ses perspectives.

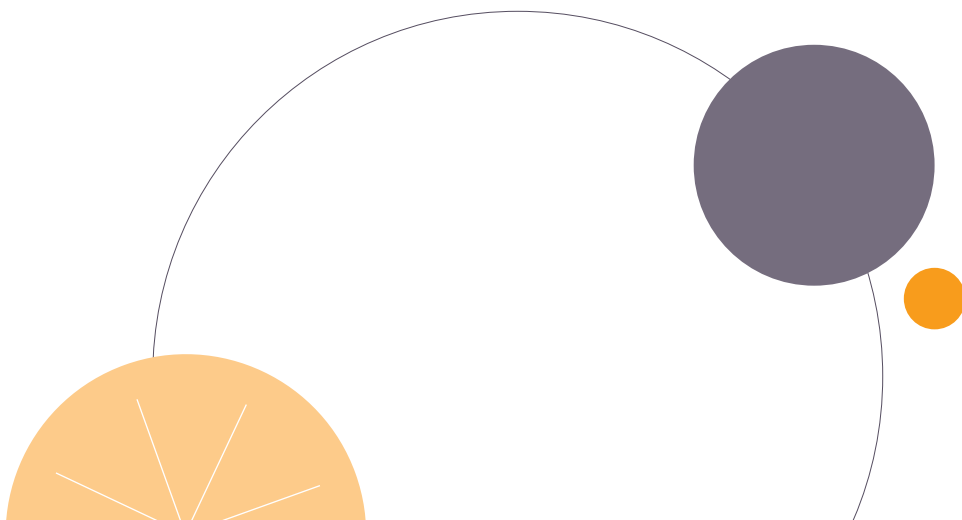
En France, la part du travail dans la vie de la population est prépondérante et les jeunes ne se différencient pas de ce point de vue de leurs aînés. Leur rapport à l'argent montre une distanciation avec celui-ci voire une dé-corrélation chez nombre d'entre eux de l'aspect monétaire du travail avec ce qu'il peut leur apporter en terme de sens et de possibilité de réalisation.

Leur vécu du travail, dans les aspects présentés dans ce document, diffère peu de celui de leurs aînés. Contrairement aux idées reçues, leurs aspirations en matière de télétravail et leur approche de l'articulation des différentes sphères de vie notamment par le débordement du travail sur la vie personnelle le confirment.

Pour les jeunes, le salariat n'apparaît plus comme le seul moyen de participer au monde du travail, la tentation de créer son entreprise est réelle. Pour autant, il faut que les conditions soient réunies pour le faire, l'appétence entrepreneuriale, dont il faudrait étudier la motivation, étant peut-être concomitante à un besoin de sécurisation et de réalisation de soi.

Les jeunes ont assurément intégré que leur carrière ne sera pas linéaire. D'ailleurs, le changement de métier ou d'employeur voire une situation de chômage apparaissent pour certains comme constitutifs de la carrière. Il est cependant évident que le niveau de diplôme des jeunes impacte leur vision, les moins diplômés montrant des craintes et une appréciation de leur carrière moins positive.


Les éléments présentés dans ce document ne sont qu'une partie réduite des résultats de l'enquête Parlons travail et de ses possibilités d'exploitation. Le site [www.parlonstravail.fr](http://www.parlonstravail.fr) est toujours actif et les résultats bruts ainsi que les vidéos témoignages sont toujours consultables.



## **Bénédicte MOUTIN,** secrétaire générale Service Vie au travail-Dialogue social CFDT et rapporteure de l'enquête « Parlons Travail »

Bonjour à toutes et à tous. Il est difficile de résumer en quelques minutes cette grande enquête, « Parlons travail », que la CFDT a faite fin 2016 et qui a vu 200 000 répondants. L'idée de cette enquête web était de questionner des travailleurs sur leur travail, de leur permettre de dire ce qu'ils en pensaient, avec des questions formulées parfois de façon un peu décalée. Il s'agissait de permettre vraiment la participation. Sur ces 200 000 répondants, 22 % étaient des jeunes de moins de 29 ans. Cet élément était déjà quelque chose d'extrêmement intéressant. L'échantillon n'était évidemment pas assez représentatif pour analyser les résultats au sens statistique du terme, mais nous en avons fait faire un redressement autour de quatre critères sociodémographiques : l'âge, le sexe, le niveau d'études et le type de contrat de travail, pour qu'il soit au plus près, en tout cas, des bases de la population française.


Pour entrer plus précisément dans le contenu de l'enquête et au regard de la préoccupation de la FEPEM sur ce qu'attendent les jeunes en matière de travail et d'emploi, on peut déjà se dire qu'il y a des préoccupations qui sont, pour certaines, exactement les mêmes que pour les autres tranches d'âge. Mais il y a bien évidemment des spécificités en fonction de l'âge et à l'intérieur de cette tranche d'âge des 15-29 ans, puisque nous avons aussi des apprentis qui ont répondu, nous voyons une sorte de ségrégation en fonction du niveau de diplôme. On va s'apercevoir quelquefois que le niveau de diplôme est très impactant sur celle-ci. Globalement, les jeunes ont probablement intégré que leur carrière ne sera pas linéaire. Ils ont une vision plus dynamique de leur carrière idéale que leurs aînés. D'ailleurs, ils sont six sur dix à déclarer que leur carrière idéale, c'est changer de métier au fil de la carrière. C'est quelque chose d'assez particulier, mais c'est bien évidemment plus vrai pour les diplômés du supérieur que pour les jeunes répondants des autres niveaux d'études. Ils ont également une vision moins pessimiste du chômage que leurs aînés. Bien évidemment, il y en a tout de même un sur trois qui voudrait prioritairement ne pas avoir de chômage au cours de sa carrière, mais tout de même, ils sont un sur deux à dire que le chômage est une mauvaise passe, et la trentaine de pourcent qui reste nous fait apparaître que pour eux, le chômage est considéré comme constitutif de la carrière, soit en tant que tremplin pour rebondir, soit comme une parenthèse bienvenue ou même, un passage obligé, mais sans y voir plus avant une difficulté majeure. En fait, contrairement aux plus âgés, ils sont moins de 20 % à penser que le chômage est destructeur, alors que chez les plus âgés, c'est quelque chose de plus important. C'est une caractéristique assez particulière des jeunes répondant de 15 à 29 ans. Par contre, concernant leur carrière, la moitié des jeunes la voient ou l'espèrent comme une progression. Mais ils sont tout de même un tiers à déclarer qu'ils n'ont pas de carrière et qu'ils ont juste un boulot. Cela pose donc vraiment la question de la relation au travail pris comme permettant d'être acteur dans la société, mais en même temps, pour certains, qui n'est pas obligatoirement constitutif de quelque chose qui permet de s'épanouir. D'ailleurs, les jeunes de niveau bac ou infra bac sont jusqu'à 50 % à dire qu'ils n'ont pas de carrière, mais juste un boulot. Cela, c'est quelque chose d'important.



La volonté entrepreneuriale des jeunes, dont on entend beaucoup parler, est questionnée dans « Parlons travail ». Un jeune répondant sur deux déclare être tenté de créer son entreprise un jour. C'est deux fois plus que chez leurs aînés. Mais en même temps, ils ne sont qu'un sur dix à dire « tout de suite et le plus vite possible ». La réponse des autres s'accompagne d'une réserve sous certaines conditions. Et quand on creuse un peu plus, on voit qu'il y a tout de même des besoins de sécurisation ou de réalisation de soi. C'est au travers de ces éléments-là, si ces conditions sont réunies, qu'ils vont se lancer dans la bataille.

Sur un certain nombre d'éléments, il y a des spécificités chez les jeunes, mais aussi, une absence de clivage intergénérationnelle. Par exemple, s'agissant de la mobilité, on s'aperçoit que les jeunes se disent plus mobiles. Mais en même temps, c'est très corrélé au niveau de diplôme. C'est-à-dire qu'un jeune diplômé est mobile et le dit, quand il est en recherche d'emploi, mais ils ne sont qu'un sur sept à le déclarer dès qu'ils sont dans des niveaux de diplôme moins important. Contrairement à certaines idées reçues, les jeunes répondant ont une vision plus positive de la hiérarchie que leurs aînés. Peut-être parce qu'ils en ont besoin du fait qu'ils sont en début de carrière, qu'ils ont besoin d'être accompagnés, mais ils demandent également plus à avoir de l'encadrement. Quand on leur pose la question : « est-ce que vous préféreriez plus d'encadrement ou plus d'autonomie ? », ils sont plus nombreux que leurs anciens à dire « plus d'encadrement », même si, au final, ils disent majoritairement « plus d'autonomie ». Ils expriment également une préférence plus marquée que leurs aînés pour un travail plus intéressant versus un travail mieux payé. Quand on leur pose la question entre les deux, ils demandent un travail plus intéressant plutôt qu'un travail mieux payé.

Là où les choses sont un peu similaires et où ils sont très peu clivants avec leurs aînés, c'est sur ce qui les met en colère au travail. Si on leur pose la question : « ce qui me met en colère au travail, c'est d'abord quoi ? », pour les 15-29 ans, c'est le manque de reconnaissance chez quatre répondants sur dix, microcoupure, les inégalités de salaire, pour un sur sept, les inégalités de traitement pour un sur huit et l'obligation de bâcler leur travail pour un sur dix. La question du manque de reconnaissance est donc tout de même extrêmement prégnante chez les jeunes.

Concernant les technologies de la communication, le télétravail, la gestion des mails en dehors du temps de travail, les questions d'articulation des temps, des horaires de travail, il n'y a pas véritablement de clivage intergénérationnel dans les réponses de l'enquête « Parlons travail ». Tout le monde est préoccupé, tout le monde se demande comment gérer ses mails... L'appétence pour le **télétravail**  n'est pas plus importante chez les plus jeunes que chez les aînés. Cela concerne l'ensemble des travailleurs de façon indifférenciée. Une chose qui est aussi proche de ce que disent les aînés, quand on leur pose la question : « mon travail, c'est ma santé », un adage bien connu, ils sont un sur quatre à dire que leur travail les maintient en forme, à près de 25 %, mais ils sont microcoupure que leur travail les délabre. C'est-à-dire que dès l'entrée dans le travail, ils ont une approche du travail, peut-être au regard de leurs conditions de travail, au regard d'une non-préparation à ces conditions de travail, où un tiers disent, comme chez les plus âgés, que leur travail les délabre. Cette proportion est de microcoupure % chez les jeunes bacheliers et les infra bacs. On voit là vraiment le distinguo entre les diplômés du supérieur et ceux qui ne sont pas diplômés.

On m'avait posé la question sur le rapport au syndicalisme des jeunes répondants. Très rapidement, ils méconnaissent le code du travail et ne savent pas vraiment à qui s'adresser, mais tout de même, quand ils sont dans une entreprise où il y a des représentants du personnel, ils disent que ce qu'ils attendent des représentants du personnel, en priorité, c'est qu'ils interviennent pour améliorer les conditions de travail. Ils sont 48 % à le dire, bien loin devant les questions d'emploi ou les questions de pouvoir d'achat, où ils sont autour de 12 %. La question des conditions de travail est donc tout de même prépondérante pour ces jeunes. Ils seraient un tiers à aimer se syndiquer, mais ils ne savent pas trop comment faire. Il y en a beaucoup qui disent qu'ils ont peur de se syndiquer pour de nombreuses raisons, mais ils disent aussi qu'un monde sans syndicats, ce serait, pour plus de 50 % d'entre eux, l'exploitation. Ils ne nous connaissent pas bien, mais globalement, ils se disent que si nous n'étions pas là, ce serait un peu moins bien.

En clair, pour résumer, puisque j'ai quelques minutes, j'ai déjà fait un panel de questions : une part du travail prépondérante dans la vie de la population, y compris chez les jeunes, une distanciation avec l'aspect monétaire du travail au profit du sens et de la possibilité de réalisation personnelle, un changement de métier ou d'employeur, voire une situation de chômage apparaissant pour certains comme constitutif de la carrière, une appétence entrepreneuriale conditionnée et peut-être concomitante avec un besoin de sécurisation et une ségrégation du rapport au travail des jeunes en fonction de leur niveau de diplôme. Ceci renvoie à quelques enjeux que je vous pose : les enjeux de la formation tout au long de la vie, des enjeux de qualité de vie au travail des salariés, la place et le rôle de la demande d'accompagnement, et les enjeux autour des conditions de travail et de la qualité de vie au travail, de la qualité du travail, qui donne du sens, et des impacts sur la santé des travailleurs mais aussi sur leur parcours professionnel.

Voilà, en quelques minutes...



**L'usage numérique au domicile favorisera la possibilité d'accès au télétravail par les salariés du secteur**





---

## Débatteur 1 : Marie Béatrice Levaux

---

### Marie Béatrice Levaux, Membre du Conseil Economique Social et Environnemental, section Travail et Emploi



C'est un autre angle de ma personnalité et de ma fonction que d'être membre du Conseil Economique, Social et Environnemental au titre de ce que je représente évidemment pour le secteur et d'être membre de la section Travail et emploi. Donc je vais intervenir dans ce cadre strict pour faire état de l'avis<sup>1</sup> qui a été adopté le 27 mars 2019 sur les jeunes et l'avenir du travail.

Il faut savoir que ce rapport a été porté par Dominique Castéra et Nicolas Gougain et que Dominique ne pouvant pas être présente me fait l'honneur de vous transmettre les éléments qui ont conduits le Conseil économique, social et environnemental à travailler sur ce thème souhaité par le gouvernement. Il faut également dire que c'est un thème qui a été soutenu par une consultation citoyenne qui a été organisée par le

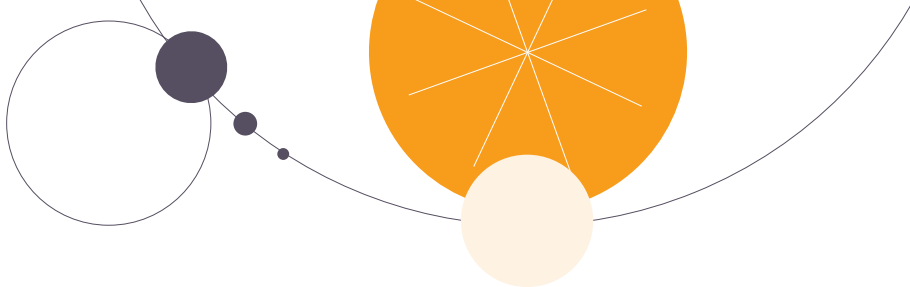
CESE pour répondre à la saisine gouvernementale sur les jeunes et l'avenir du travail et il y a eu 2734 votes et 758 contributions écrites lors de cette consultation. Donc l'avis s'est inscrit lui aussi dans le contexte particulier du centenaire de l'OIT car comme vous l'avez entendu, l'avenir du travail est au centre de ses préoccupations alors que le nombre de travailleurs pauvres s'accroît à l'échelle mondiale et qu'il paraît urgent de procurer aux jeunes les moyens d'intervenir sur le sens de leur travail.

Le monde change très vite, les organisations professionnelles se transforment. Le travail rémunéré est toujours une valeur centrale de nos sociétés mais il est aujourd'hui plus difficile à obtenir et à observer. La durée de recherche d'un premier emploi en France est dans 30% des cas supérieur à trente mois ; évidemment au regard des qualifications, des spécialités et de l'accompagnement.

Alors je veux partager avec vous quelques tendances de la consultation citoyenne :

- Le travail occupe une place importante de leur vie pour plus de 70% des jeunes actifs de 18 à 29 ans.
- L'attachement au travail demeure une valeur forte et ce sentiment est partagé par une majorité de jeunes
- Le contexte de transformation technologique et organisationnelle profonde du monde du travail favorise l'insertion dans l'emploi
- La jeunesse affiche son attachement au sens du travail ; son intérêt pour l'amélioration du bien-être individuel et collectif, de la santé, de la qualité de vie au travail.






La confiance exprimée par les jeunes dans leur avenir professionnel malgré le contexte instable est identifiée comme facteur positif. Les jeunes entrés récemment sur le marché du travail ne forment pas une catégorie homogène en fonction de leur sexe, de leur origine sociale et de leur parcours scolaire. Certains parviennent mieux que d'autres à maîtriser les conditions de leur insertion professionnelle et à se ménager une part de choix. Leurs connaissances acquises et leur reconnaissance sont déterminantes dans leur acceptation positive et prometteuse sur le marché du travail. Par ailleurs le travail rémunéré ne recouvre pas toutes les activités car les jeunes sont souvent engagés dans des activités bénévoles et/ou de loisirs, qui pour eux font sens. L'expérience du travail revêt néanmoins un sens très fort pour l'ensemble de la jeunesse en ce qu'elle offre un statut social, une intégration dans un collectif et des activités communes.

L'âge pour accéder à un premier emploi a connu un allongement significatif au cours des dernières décennies ; 20 ans en 1975. L'âge d'accès à un premier emploi stable est passé à 27 ans aujourd'hui. Ce chiffre est à mettre en corrélation avec l'âge de fin d'étude qui est passé de 16 ans à 21 ans.

Cet avis comporte vingt-huit préconisations et je voudrais vous en présenter quelques-unes en trois chapitres. Le premier est celui de l'accès au travail. Le CESE considère que les jeunes doivent pouvoir débiter leur vie professionnelle dans un climat de confiance et que cela passe par une limite des contrats courts et le renforcement d'un accompagnement vers un emploi stable ; surtout pour les jeunes sortis d'un parcours d'alternance. La thématique de la qualification pour tous est portée comme une grande cause nationale pour 2020 et ainsi renforcer la capacité pour tous les jeunes d'accéder à une qualification avec une alerte particulière du CESE vis-à-vis des décrocheurs.

Le deuxième grand chapitre est autour d'un travail émancipateur et riche de sens. La consultation citoyenne s'est faite l'écho d'une aspiration générale en faveur d'un travail plus riche de sens ainsi que d'un engagement plus productif et respectueux de la qualité de la vie au travail. Le CESE recommande que les formes variées d'engagements des jeunes telles que le bénévolat, le volontariat soient reconnus comme des expériences professionnelles. Il souhaite des instruments efficaces de lutte contre les discriminations, un management soucieux du développement des compétences et des espaces de discussion dans l'environnement du travail. Le CESE rappelle les enjeux de l'amélioration de la qualité de vie au travail et au-delà dans l'articulation de la vie professionnelle et vie privée et en particulier sur les enjeux de parentalité. La question, enfin, du droit à déconnexion et le développement du télétravail sont également **priorisés.** 



**le télétravail doit être facilité car selon moi il est un outil de prévention des risques professionnels et de résolution partielle de la Santé au travail des salariés**

Le dernier chapitre de cet avis met en avant l'accompagnement aux transitions, dont on a parlé tout à l'heure. L'anticipation aux transitions doit être une priorité et les transformations économiques, sociales et environnementales doivent donner lieu à des modèles. Le CESE préconise de renforcer les droits individuels dans le cadre du compte personnel d'activités pour sécuriser les parcours professionnels et ce dès le début de la vie active. Le CESE considère qu'une responsabilité sociétale des entreprises plus effective et transparente peut contribuer à renforcer la confiance et l'engagement des jeunes au travail. Le CESE partage la vision de l'OIT sur la promotion d'un projet mondial de justice sociale et climatique, en phase avec les aspirations de la jeunesse que la France pourra porter dans le cadre de la Présidence française du G7. Le CESE partage les conclusions de la Commission mondiale sur l'avenir du travail en faveur du renforcement de l'investissement dans trois directions : le potentiel humain, les institutions du travail et le travail décent et durable pour atteindre des objectifs de développement durable définis par les Nations Unies.

Dans un monde du travail marqué par les incertitudes économiques et environnementales, la jeunesse doit relever les défis de l'insertion dans l'emploi mais elle affiche une forte aspiration au bien-être individuel et collectif dans l'exercice d'un travail qui a du sens.


Je vous remercie beaucoup et vous invite à prendre connaissance sur le site du CESE de l'ensemble de ces éléments.

---

## Débatteur 2 : Benjamin Laporte

---

### Benjamin LAPORTE, fondateur de Neop

Merci de m'accorder la parole. Je voulais d'abord rebondir sur le deuxième SMS qui a été posté : « je veux créer ma start-up mais je veux aussi avoir trois mois de congé de paternité ». **En fait** , je dirais : je veux aussi avoir douze mois de congé de paternité, tout simplement parce que fonder sa start-up, c'est déjà avoir son premier enfant, entre guillemets. Quand on est jeune, en tout cas, c'est le premier.




**Je veux créer ma start up mais aussi avoir trois mois de congés paternité : voilà une question d'aujourd'hui sur lesquelles nous devons tous travailler**

Désolé pour ceux à qui je tourne le dos. Les tables sont disposées ainsi. Bonjour à tous et à toutes. J'ai effectivement fondé une entreprise, une start-up, si l'on veut, mais tout simplement, une entreprise. Je me suis demandé si je devais témoigner en tant que jeune travailleur ou en tant qu'employeur. Je me suis dit que finalement, j'allais prendre le parti du jeune employeur. Au moins, je faisais un peu le tour de la question. Quand nous avons décidé, avec mon associé, parce que je n'étais pas tout seul, de nous lancer dans cette aventure, nous étions effectivement étudiants. En fait, nous avons cumulé les casquettes. Nous avons été étudiants, nous étions aussi stagiaires, stagiaires ingénieurs, sauf que

nous n'étions pas rémunérés parce que c'était dans notre entreprise à nous et que nous n'allions pas nous verser de salaire : nous avions peu d'argent, au début. Nous étions aussi intérimaires pendant les week-ends, employés à domicile. Personnellement, j'ai choisi « jardins et espaces verts ». Cela m'allait bien. Cela me permettait de profiter du plein air. Merci au CESU pour l'organisation de tout cela. Parfois, il y avait un peu de « black » ou de non déclaré, mais c'était assez discret. Cela restera entre nous. Et puis nous étions aussi maîtres de stage, parce que nous avions notre propre stagiaire. Nous avons donc vraiment cumulé les casquettes.

Pourquoi est-ce que j'ai cumulé tout cela ? Pour un rêve ou pour un défi que nous nous sommes lancé. Cela s'appelle Neop. C'est ce qui est représenté sur cette image. Ou du moins, c'est le nom de l'entreprise, qui est l'anagramme de « open ». L'enjeu que nous nous sommes lancé était de transformer un acte chronophage et un peu parasitaire en une action simple. Nous avons mis au point ce que l'on appelle une serrure connectée. C'est comme une serrure de porte normale, mais elle est numérique. Elle interagit avec vous. Elle vous reconnaît automatiquement, quel que soit le bureau ou la maison où vous êtes et où vous allez travailler ou habiter. Son originalité, c'est que nous l'avons entièrement co-conçue, non pas seuls, mais avec des dizaines d'intervenants, d'utilisateurs, de gestionnaires, pour qu'elle puisse répondre le plus possible aux besoins de l'utilisateur. C'est-à-dire que nous sommes partis d'une démarche un peu inverse. Nous nous sommes dit que nous n'allions pas prendre des technologies et en faire quelque chose, mais que nous allions prendre un usage et que nous allions y répondre avec ce que nous savions faire. Et nous avons remarqué qu'avec cette conception visant à simplifier l'accessibilité des domiciles ou des bureaux, 98 % des usagers avaient considérablement simplifié leur quotidien. Pourquoi ? Parce qu'ils se sont exemptés d'un certain nombre de problématiques de logistique, voies d'accès, etc. Comment est-ce que l'on s'organise ? Qui, quoi, comment ? Est-ce que l'on fait des doubles ? Est-ce que l'on va chez le serrurier ? Est-ce que j'ai confiance ? Nous sommes basés à Limoges. C'est une zone semi-rurale où il y a une forte question sur le vieillissement de la population, qui a d'ailleurs été évoquée tout à l'heure et donc, sur leurs soins à domicile et par conséquent, sur l'accès à leur domicile. Et là, se pose la question. Il faut qu'elle soit facile à mettre en œuvre et il faut qu'elle ne soit pas trop chère. Il y a donc tout un panel de questions pour lesquelles nous nous sommes entourés pas uniquement de professionnels, mais de gens, d'utilisateurs de la vie de tous les jours, pour que ce soit vraiment une expérience simple et intuitive. Tout cela demande du temps et des compétences, et principalement dans le numérique. Il nous fallait donc des personnes et des jeunes, parce que ce sont eux qui ont le plus de compétences dans le numérique. Et là, je vous pose une colle : travail et emploi, qu'attendent les jeunes ?

D'abord, nous allons nous poser la question. Je vais synthétiser cela en tant que jeune employeur et en tant que jeune diplômé également. C'est quelqu'un qui n'a pas appris grand-chose de concret dans son cursus – c'est ainsi, c'est la vie... – et qui cherche à se réaliser et à se comprendre. Je ne dis pas qu'il n'a rien appris. Je dis qu'il n'a rien de concret. On n'apprend pas un métier, on ne l'apprend plus. On apprend à apprendre. On apprend à savoir apprendre. C'est un peu ce que l'on nous enseigne : « au moins, vous saurez apprendre plus tard, quand vous en aurez besoin ». Dès lors, nous avons beaucoup de jeunes qui arrivent en fin d'études, en école, avec le problème de la confiance en soi, qui a été évoqué tout à l'heure : comment fait-on, finalement, pour se sentir suffisamment à l'aise dans ce que l'on nous demande de faire ? Je

dirai donc que c'est quelqu'un qui n'a pas appris grand-chose de concret mais qui cherche à se réaliser et à se comprendre. Le problème, la question, c'est qu'il y a beaucoup de compétition pour capter et intéresser les jeunes talents. Je vais vous confier une crainte que j'ai eue à ce moment-là, et cela restera encore entre nous : comment, en travaillant sur des concepts de serrure et même d'un terme dont je trouve qu'il peut faire un peu peur, le « contrôle d'accès », comment faire avec cette thématique pour réussir à intéresser ces jeunes talents ? Avec mon associé, nous nous sommes fixé un défi simple, du quotidien, qui est de vivre et de faire vivre une expérience passionnante entre nous et avec nos partenaires et collaborateurs. C'est-à-dire que concrètement, en venant travailler chez Neop, on va partager quelque chose, une expérience enrichissante et valorisante pour nous, en tant qu'individus. En allant vers cette réflexion-là, nous avons également travaillé sur la définition de nos valeurs, en fait. Je ne vais pas toutes les citer, mais la principale valeur qui revient aujourd'hui, c'est la bienveillance. C'est celle qui est aujourd'hui un peu notre clé de voûte. C'est-à-dire que nous sommes une équipe, nous sommes des gens qui aimons partager des moments avec nos partenaires. Nous aimons recevoir chez nous. Nous aimons aussi montrer nos bureaux. Nous sommes fiers de tout cela parce que nous travaillons autour de cette clé de voûte qui est la **bienveillance.** 

Pour donner rapidement quelques exemples et ensuite, je laisserai la parole à mon confrère, Arnaud Vallin, nous avons reçu des gens, notamment des stagiaires. Ce que nous vous faisons, c'est que nous leur envoyons parfois des vidéos avant leur stage pour leur montrer comment sera leur poste de travail, combien l'équipe est impatiente de recevoir Laëtitia, en l'occurrence. Nous avons aussi eu Tristan, que nous avons embauché en CDI. Pour Tristan, il a fallu du temps pour l'identifier. Moi, je l'ai identifié quand il était encore en école, en formation, en IUT. Il est venu plusieurs fois chez nous et le jour de son intégration, c'était vraiment une grosse fête, un gros petit déjeuner, le matin. Il avait une plante pour lui, avec la responsabilité de s'en occuper au quotidien, et beaucoup de cadeaux. Nous avons eu aussi Anaïs, qui était en stage et qui, un mois plus tard, est revenue pour organiser l'anniversaire d'un de nos collègues tellement elle voulait participer et encore être là au sein de l'équipe. Bref, ce sont beaucoup d'actions du quotidien qui créent une équipe. Pourquoi ? Parce que nous sommes toujours des gens, nous sommes toujours une équipe.

La morale de cette petite histoire, c'est que pour nous, en tout cas, en cherchant pour les autres à améliorer l'accès au travail et au domicile, avec Neop, nous avons nous-mêmes aussi beaucoup appris pour nous. Nous avons amélioré notre accès à nous, en tant que personnes, en tant qu'individus, en tant qu'équipe, et l'attractivité et le plaisir de travailler chez Neop.

Voilà pour ma contribution. Merci pour votre attention.



**L'éthique du Care est essentielle dans les entreprises. Le produit c'est l'homme ! Ou la femme ! la civilité, nommer les gens, la confiance, le sourire, le salut ... tout ça permet de mettre l'ambiance dans la maison ou dans le bus ! Bravo pour tous ces mots simples et pleins de bon sens.**

---

## Débatteur 3 : Arnaud Vallin


---

### Arnaud VALLIN, Docteur en sociologie et directeur du Marketing social chez DOMPLUS

Je vais essayer de prendre la parole en réagissant d'abord à l'étude qui nous a été présentée par Bénédicte, mais aussi à l'intervention de Benjamin. Je ferai d'abord un petit rappel. DOMPLUS est un GROUPE qui a déjà accompagné 130 000 jeunes, notamment lors de leur entrée dans l'emploi. Ces accompagnements de 130 000 jeunes nous ont posé des questions parce que nos conseillers se trouvaient parfois confrontés à des situations dans lesquelles il y avait des tensions entre ces jeunes et leurs collègues, voire leur employeur. Nous étions donc un peu dans une situation d'injonction. Nous étions obligés d'essayer de comprendre ce qui pouvait se passer entre ces jeunes salariés et leurs collaborateurs plus âgés. C'est de là que viennent nos questionnements et les différentes études que nous avons effectuées, soit avec des associations de jeunes, soit directement avec des organismes de sondage tel que BVA, IFOP et autres. Vous situez ainsi mieux l'origine de notre questionnement.

Notre société est pleine d'évolutions. Beaucoup d'entre elles ont déjà été mentionnées dans les différentes interventions introductives, mais on sait que le monde du travail, puisque nous allons focaliser sur le monde du travail a beaucoup changé. Il ne faut pas oublier que nous sommes passés d'une sortie de la Deuxième Guerre mondiale avec un taux de non-emploi qui était presque nul, puisqu'il était d'un et quelques pourcents. Maintenant, nous sommes à plus de 10 % de chômage, avec des parcours qui peuvent être très chaotiques. Une personne ne vivra plus tout son parcours professionnel dans la même organisation. Nous avons aussi des natures d'emploi qui se sont considérablement modifiées. Nous avons de plus en plus d'emplois tertiaires, donc de moins en moins d'emplois en poste avec une compétence technique unique et un outil particulier, par exemple. Nous avons aussi des évolutions par rapport au niveau hiérarchique : nous avons de plus en plus de cadres. Et dans le monde du travail, nous avons ce nouvel enjeu, l'enjeu du numérique. Cette population de jeunes salariés qui arrive actuellement arrive avec ce nouveau paysage de l'emploi. Dans ce qui a déjà été décrit notamment par Bénédicte, on voit bien qu'il y a aussi un système d'adaptation à ce nouveau paysage de l'emploi. D'ailleurs, il faudrait pousser plus loin et voir ce qui relève de la volonté propre du jeune salarié et ce qui relève simplement de l'acceptation, de faire de nécessité vertu, comme le disait le sociologue, Pierre Bourdieu. C'est-à-dire qu'ils se trouvent avec un contexte qui fait que par exemple, ils vont être obligés de changer d'emploi, pour la plupart d'entre eux. Cela transforme nécessairement leur perception du travail et leur rapport à l'emploi.


Un autre élément contextuel important est que ces jeunes sont aussi arrivés dans une société où le rapport aux institutions et aux organisations est un rapport qui s'est lourdement chargé d'une posture critique. Différents sociologues ont travaillé sur cette question, notamment par rapport aux institutions publiques. Nous vivons actuellement dans un monde où les personnes que nous sommes n'acceptons plus forcément qu'une institution soit la seule qui porte une posture



par rapport à un enjeu public. Par exemple, en ce qui concerne l'éducation ou la santé, qu'elle soit la seule à pouvoir dire ce qu'est le bon enseignement, ou ce qu'est un soin de qualité. Chacun d'entre nous sommes porteurs de chemins alternatifs. Ces jeunes arrivent donc baignés de cette capacité critique par rapport aux institutions, y compris par rapport à l'institution organisme employeur et cela y compris par rapport aux anciens modes de management, aux anciens fonctionnement hiérarchiques. Ils sont porteurs de cela.

Il y a des constats que nous ne comprenions pas au départ. Nous nous disions : c'est incroyable. Ces jeunes salariés quand on les interroge sur la manière dont cela se passe dans un collectif, ils nous renvoient souvent à leurs capacités psychologiques, à leur état d'esprit personnel. « Être dans un état d'esprit positif, y croire, etc. ». Des salariés auraient préalablement répondu en évoquant l'organisation, e que l'organisation peut proposer. Eux répondent par rapport à leurs compétences propres et par rapport à une question d'état d'esprit. Ce constat m'a frappé. Et En fait, on le comprend facilement, par rapport au paysage que je vous ai rapidement brossé. Ils sont de plus en plus dans une posture qui dit : « je peux moins compter sur l'externe, je peux moins compter sur l'institution, je peux moins compter sur l'organisation, donc je dois compter sur moi et sur mon réseau ». Ce point est vraiment une spécificité de ces jeunes salariés à avoir en tête. Après, on peut le prendre mal, on peut se dire : « mais quel égoïsme ! » Ou « qu'est-ce qu'ils sont autocentrés ! » Oui, mais pourquoi le sont-ils ? Quelle est la société dans laquelle ils sont arrivés ? Quelles sont les prises qu'on leur a données et du coup, où vont-ils chercher la ressource ? C'est le premier point qui me semble important à comprendre.

Ensuite, pour rebondir, pour nuancer et étayer un peu l'étude qui nous a été présentée par Bénédicte, il faut faire attention, parce qu'il y a des choses que l'on retrouve de façon assez généralisée, que l'on va retrouver chez l'ensemble des jeunes salariés. Par exemple, cette question d'aller chercher des compétences internes, nous l'avons retrouvée chez tous les jeunes salariés accompagnés. Mais il y a des choses qui varient vraiment en fonction du profil du jeune salarié. C'est d'ailleurs quelque chose qui est très appréciable, dans l'étude qui nous a été présentée. On voit bien que cette étude dit toujours : oui, mais attention, cela concerne plutôt les salariés qui sont qualifiés, qui ne sont pas qualifiés, etc. Je vous propose donc de faire le petit exercice juste sur la question de la distance au salaire, parce que cela me semble important. Nous avons remarqué que sur la question du moteur principal pour prendre un emploi (et le garder) question proposant l'alternative entre la volonté de s'épanouir, (recherche de l'épanouissement), et source de rémunération, les réponses sont très scindées par rapport au niveau des études. Il faut bien l'avoir à l'esprit, parce qu'en fonction du type de salariés auxquels vous allez vous adresser, si ce n'est pas votre bassin d'emploi, vous allez avoir des positionnements qui peuvent être différents sur cette question-là. On passe de 50 % des personnes titulaires d'un BEP, d'un CAP ou de niveau brevet qui considèrent que l'emploi est avant toute une source de revenus à même pas 33 %, donc moins d'un tiers parmi les « bac + 3 et plus ». C'est un premier élément à prendre en compte. Il y a donc là une différence, mais ce n'est pas forcément une différence partagée par l'ensemble des jeunes salariés.



Un autre point, plus de 67 % des jeunes salariés disent que la qualité de relation au sein de leur entreprise, au sein de l'univers dans lequel ils vont travailler, est primordiale. Là encore, lorsque l'on essaie de comparer les différents profils, on s'aperçoit que cette importance du relationnel tombe avec le type de poste. Par exemple, elle tombe à 49 % pour les personnes qui sont cadres, alors qu'elle est de plus de 72 % chez les employés. Il y a donc là aussi une volonté de se maintenir dans un univers qui est effectivement un univers diffusant une bonne ambiance mais cette recherche de la qualité relationnelle change en fonction des types de postes.

Vous comprenez alors aisément que l'exercice que vous nous demandez là, à tous les quatre, est difficile : vous nous demandez de parler des jeunes mais en fait, on ne peut pas vraiment parler des jeunes. Chaque fois, selon les thèmes dont on parle, il faut distinguer des différences de profils, excepté pour certaines grandes tendances de fond que nous avons rencontrées effectivement chez tous ces jeunes salariés.

Il y a une tendance très forte : la volonté que l'emploi ne nuise pas à l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Nous avons 81 %, plus de huit jeunes sur dix, qui nous disent que pour eux, c'est primordial. C'est-à-dire qu'un emploi qui les conduirait à ne pas pouvoir organiser l'équilibre de vie comme ils l'entendent, cela va poser question, pour eux, sur la pérennité de cet emploi et sur le fait d'aller potentiellement chercher un autre emploi. C'est quelque chose qui est très fort. Un autre élément, c'est la nécessité que l'activité professionnelle soit en parfaite cohérence avec leurs valeurs. 79 % des jeunes salariés que nous avons accompagnés tiennent ce positionnement. Cela aussi, c'est très fort. Mais là également, il faut faire une petite nuance. Nous avons des milieux, en particulier certains milieux qui restent des métiers qui sont enseignés ou diffusés par des maîtres, c'est-à-dire des personnes qui sont compétentes, dans lesquels la valeur première sera la valeur du métier et la valeur de l'emploi. Dès lors, de toute façon, l'emploi sera en cohérence avec ses valeurs puisque la première valeur de ce type de jeunes salariés sera souvent le métier lui-même. Par contre, quand on s'éloigne des formations professionnalisantes, et c'est là que je rebondis sur ce qu'avait dit Benjamin, il y a de très nombreux jeunes salariés ou jeunes employeurs qui considèrent qu'ils n'ont plus été formés à un métier, qu'ils n'ont plus été formés à une compétence technique, mais qu'ils ont été formés à une façon d'être, à une capacité d'aller chercher des compétences, des connaissances. Ils ont été formés à un savoir-être. Pour ce public-là, la valeur première ne sera pas l'exercice du métier. Ce seront d'autres valeurs que nous pourrions qualifier de plus personnelles (dans le sens où deux salariés exerçant la même fonction pourront revendiquer des valeurs totalement différentes) : la valeur familiale, l'écologie ou je ne sais pas quoi d'autre. Et là, il faudra que l'emploi proposé à ce type de salariés soit en phase avec ces valeurs-là, plus personnelles. Cette nécessaire adéquation axiologique peut s'avérer compliqué à certains moments, pour certains employeurs. Ce sont à notre sens des choses à prendre en compte quand on fait face à ces jeunes salariés.

Ensuite, ils ont une perception de l'encadrement et du management qui est différente. Et là, je rebondis sur ce qu'a dit Bénédicte tout à l'heure. Je ne voudrais pas que l'on se méprenne, parce qu'elle disait que la hiérarchie était encore



portée. La vraie question est de savoir ce qui est mis sous le mot « hiérarchie » par ce type de public, comment ils entendent ce terme de hiérarchie. Et sur la perception de la hiérarchie, il faut tout de même prendre aussi en compte une différence notable : ils n'envisagent plus leur encadrant ou leur manager comme quelqu'un qui est le sachant qui va venir contrôler, acter, valider des tâches, ce qui était l'ancien rôle de ces managers. Et d'ailleurs, c'est un rôle qui persiste dans certaines filières que j'évoquais tout à l'heure, où il y a bien un maître qui connaît le métier et qui va le transmettre. En dehors de ces sphères spécifiques, majoritairement donc, pour ces jeunes, ce n'est plus cette tâche-là qu'ils attendent du manager ou de l'encadrant, et c'est là où cela devient compliqué. Ils attendent que le manager ou l'encadrant soit un potentialisateur, c'est-à-dire qu'il leur donne la capacité de démontrer des compétences qu'ils ont acquises ou de développer de nouvelles compétences, donc que le travail soit un espace d'acquisition de compétences. On voit bien qu'en termes d'organisation du travail et de management, on franchit plusieurs marches. La pire figure du manager, est celle de quelqu'un qui bride, quelqu'un qui donne un cadre, mais qui donne tellement un cadre qu'il bride les possibilités, qu'il bride les potentialités des salariés

Voilà ce que nous avons pu recueillir comme informations sur ce type de public. Il faut faire attention à ne pas parler des jeunes au sens large, mais il y a tout de même de grandes tendances. Elles sont beaucoup liées à l'évolution de notre monde et à la société de travail qu'on leur a laissée.

Merci.

---

## Débatteur 4 : Yann Moulier Boutang

---

**M. Yann Moulier Boutang, économiste et essayiste,  
professeur à l'université de technologie de Compiègne**

**Entretien vidéo réalisé par Mélanie Tocqueville**

Bonjour à toutes et à tous . Je suis professeur émérite de sciences économiques à l'université technologique de Compiègne qui fait partie maintenant de très grande alliance de Sorbonne Universités et donc ici c'est Paris 4. Donc je continue d'avoir des activités notamment en Chine dans notre université technologique sino-européenne dans l'Université de Shanghai. Et je suis président du conseil scientifique d'un institut qu'on vient de créer à l'UTC et qui est l'Institut des Hautes études numériques qui va monter un programme de formation pour dirigeants d'entreprise ou de la haute administration mais aussi des ONG et un programme de recherche et des chaires. Je prépare actuellement un livre qui s'appellera « La société pollen » pour mon ami Henri Trubert qui est éditeur aux Liens qui libèrent.

Du côté de ma formation j'ai d'abord été philosophe, sociologue économiste du travail. J'ai fait ma thèse sur la question de l'esclavage et la genèse du salariat et donc je me suis beaucoup intéressée à la question du travail et particulièrement aujourd'hui à l'ère numérique.



Mélanie Tocqueville : En introduction j'aimerais qu'on aborde votre audition auprès du CESE, dans le cadre de l'avis mené par le CESE sur les jeunes et l'avenir du travail.

Yann Moulier Boutang: Le CESE m'a contacté initialement car la question c'était carrément l'avenir des jeunes au travail mais j'ai préféré concentrer ma contribution qui d'ailleurs est en ligne, en présentant le cadre global. Je pense qu'il est absurde de parler des jeunes au travail, des vieux au travail si on n'a pas une évaluation du cadre global de l'emploi. Et c'est très important car sur la question du chômage par exemple, on entend que le Royaume Uni, les États Unis ont eu un taux de chômage très bas ; on parle même de l'Allemagne, à côté de la France, de l'Espagne ou de l'Italie etc. Mais je pense qu'il faut faire très attention et les gens ne se rendent pas compte que ce qu'on appelle les chômeurs, la population de chômeurs au sens du BIT sont les personnes qui au cours des six derniers mois ont fait une démarche effective et elle est qualifiée d'une certaine façon pour chercher un emploi. Donc tous ces gens qui ont renoncé à se porter demandeur d'emploi ne sont pas comptés dans les chômeurs. Et ce qu'on a constaté aux États Unis voire en Allemagne et au Royaume uni, c'est notamment chez les femmes un énorme décrochage. Mais aussi beaucoup de jeunes qui ont carrément renoncé à entrer sur le marché du travail ou en tout cas le marché du travail officiel ; parce qu'en plus on ne peut pas mettre de côté le travail au noir, les petits boulots etc. Donc l'indicateur de chômage est un indicateur économique très grossier et qui n'est même pas fidèle à ce que Keynes avait défini, à savoir de mesurer le sous-emploi des capacités productives. Il est clair que si l'on corrige cela, le taux de chômage aux États Unis n'est pas très différent de la France et ça se promène autour des 10% de la population active.

Ce qui est énorme car 10% en stock, cela signifie énormément de flux. Je vous rappelle que chez les jeunes la vulnérabilité des jeunes est très forte. Je vous rappelle que pour avoir un taux de sous-emploi chez les jeunes de 20 à 30%, cela veut dire qu'on a 50% de vulnérabilité au chômage ; ce qui veut dire qu'un individu sur deux est susceptible de se retrouver au chômage sur une période d'un an. Donc ces considérations faites, il est indispensable de dresser un panorama de l'impact des transformations très profondes de l'économie, des transformations des défis écologiques pour après se retourner vers trois choses extrêmement différentes, et je le souligne c'est très important.

La notion d'emploi aujourd'hui est une notion hautement sophistiquée car elle combine trois couches qui sont différentes : l'activité d'un individu. Et on peut dire qu'une femme qui élève ses enfants, qui prépare les repas pour son mari, ou qui fait le ménage, qui tient la maison et qui très souvent s'occupe des questions administratives du ménage ; elle a une activité et on voit bien que quand il n'y a pas cette activité et quand elle n'est pas là, le mec a tendance à se clochardiser carrément. Ça c'est l'activité.

Après il y a la notion de job et de boulot. Et en général un job dans le langage courant, c'est une activité qui est reconnue comme un travail et donc rémunéré. Et vous voyez bien par exemple, que les hommes ne vont pas considérer que ce que fait une femme est du travail. Le travail domestique, le travail ménage et le travail d'éducation des enfants, car ce sont quand même surtout les femmes qui élèvent les enfants. Mais on voit bien que dans le langage courant, le job

c'est je rends un petit boulot et si on m'a payé c'est un job. Quand un gamin va se faire de l'argent de poche il va dire lui qu'il a un petit boulot. C'est un boulot parce qu'on le paye.

Et puis après il y a la notion beaucoup plus complexe d'emploi et qui est déterminé par des catégories juridiques. Ça veut dire qu'un emploi aujourd'hui c'est a priori un contrat à durée indéterminée. Et cela a été très long à établir. Avant on marchandait. Et puis depuis quarante ans, le contrat à durée indéterminée se voit rogner de tous les côtés parce que l'on appelle les formes particulières d'emplois : l'intérim, le temps partiel, le travail détaché, le temporaire, le travail à mi-temps etc. Alors il y a des formes légales : le contrat à durée déterminée existe et est possible. Vous savez que ça a été une lutte constante des employeurs et des salariés sur le dédommagement du caractère temporaire des activités et aussi par exemple des précautions. Notamment pour empêcher les employeurs d'enchaîner les petits contrats et qu'ils ne soient pas soumis à payer complètement les droits à la protection et l'intégralité des charges sociales et qu'ils devraient payer si c'était un emploi à durée indéterminée. Et quand je dis les employeurs je suis gentil je devrais préciser que c'est l'employeur principal à savoir l'Etat qui avait tendance à enchaîner les contrats à durée déterminée. Vous savez que trois contrats à durée déterminée valent un contrat à durée indéterminée. Sauf que les employeurs sont malins et qu'il suffit que vous arrêtez pendant trois mois ce travail pour ne plus avoir ces droits. Et je le vois tous les jours à l'Université avec des personnes qui sont en contrat à durée déterminée. Ils sont employés du mois de septembre au mois de juin et puis on les remercie pendant l'été et on leur fait signer un contrat à durée déterminée au mois de septembre. Ça, si ça se faisait dans le privé, les prudhommes n'auraient pas de peine à requalifier le contrat. Vous savez qu'il y a quantité de jobs payés ou pas payés d'ailleurs qui ont été requalifiés en contrat de travail. Tout le monde connaît le litige en ce moment à propos des Uber et des Deliveroo ; à savoir est ce qu'un retraité qui a son outil de travail avec sa voiture ou un jeune qui a sa voiture mais qui est invité à contribuer au réseau Uber en fonction des missions qu'il a, est au fond peut être payé en honoraire ou au fond n'est-il pas un salarié déguisé. Et la plupart des tribunaux des cours constitutionnelles sont en train de trancher. A partir du moment où dans un travail à durée qu'elle soit déterminée ou indéterminée mais formellement reconnue par le droit du travail, l'employeur a le droit de prescrire à l'individu des choses. Et dans le cadre de Uber il leur prescrit d'avoir des vêtements corrects, une voiture propre et d'une certaine cylindrée, de donner une bouteille d'eau, de se lever, de porter les bagages. Tout ça c'est une prestation de travail. Alors elle peut être salariée à durée déterminée ou salariée à durée indéterminée, elle peut être temporaire mais tout ça c'est réglementé et tout cela ça induit des obligations juridiques.

Alors ces trois catégories, on voit bien que la couche fondamentale c'est l'activité parce qu'un Uber, une femme qui élève ses enfants à la maison, une travailleuse du Care, tout cela se sont des formes d'activités comme celui qui fait du temps partiel au noir et comme celui qui est salarié à temps partiel ou à durée indéterminée ou déterminée. Tout ça c'est la même chose sauf que ce n'est pas du tout la même chose ni pour le salarié ni pour les conséquences économiques. Et une des questions qui est révélée par le numérique c'est que la grande astuce du numérique et ça nous ramène à la révolution industrielle, c'est que la technologie du numérique a permis de mettre au travail des formes d'activités qui ont engendré comme c'est le cas pour les emplois domestiques

des profits réels pour la société globale mais carrément des profits privés pour le GAFA. C'est-à-dire que quand vous êtes constamment sur les réseaux sociaux et sur les moteurs de recherche en fait c'est vrai que ça vous procure un avantage et un service mais il est vrai aussi que vous travaillez gratuitement. Vous vendez vos recherches, vous vendez l'ensemble de vos données. Alors je n'aime pas dire que vous vendez vos données personnelles parce que vos données personnelles ne valent rien. C'est quasiment N+1, c'est-à-dire une infinité de données personnelles du big data qui valent quelque chose et qui se transforment grâce aux GAFA via la publicité en, je dirais, capacité de capter de l'attention et si vous captez de l'attention dans un réseau social.

Je vous rappelle que les Français passent en moyenne cinq heures sur leur écran de téléphone portable. Dans les années 80 en pleine « télévisionmania », les statistiques c'était trois heures et demi. Donc cinq heures c'est colossal et cette attention captée se convertit en panneaux publicitaires pour les GAFA. C'est le modèle ternaire. Mais évidemment tout cela marche dans la mesure où en mettant au travail l'activité en général de la population, l'activité du vivant, l'activité de l'interconnexion sociale, le langage humain etc. Vous allez alors avoir une base de profitabilité infiniment supérieure à celle de quelqu'un qui achète des intrants, des matières premières ou des éléments pour avoir des services et qui combine du travail, qui achète du travail sur la forme du travail salarié et qui rend un service ou qui vend un produit.

Du coup, il y a une espèce de productivité démentielle de l'activité et la sphère de l'activité se dilate. Et cette sphère de l'activité est plus qu'un travail au noir. C'est plus que du travail au noir parce que le travail au noir c'est une activité qui peut ne pas être au noir mais simplement qui échappe au fisc, aux charges sociales et à la protection. L'activité elle ressemble beaucoup plus et c'est pour cela que j'ai utilisé cette métaphore au travail de pollinisation des abeilles. Tout à chacun a une valeur, il est bankable comme disent les banquiers et il va gagner tant d'argent dans son métier pour sa vie. Mais au fond on va laisser de côté son réseau, ses amis, l'éducation qu'il a reçue dans sa famille. Comme par exemple quelque chose de colossal comme le fait d'apprendre à parler. A l'école on apprend à lire. Mais avant d'apprendre à lire et à augmenter son vocabulaire, on apprend à parler. Et qui apprend au petit d'homme, aux petits humains à parler, c'est en général ceux qui les élèvent. Je ne dis pas que c'est le père ou la mère ou quelqu'un d'autre mais c'est un autre humain. Et donc ça c'est un énorme travail et c'est un travail qui ressemble à la pollinisation des abeilles. Et cette pollinisation, quand j'ai écrit mon article en 2010, il y avait peu de gens qui en parlaient. Et je suis arrivé à la conclusion que la masse de valeurs réelles économiques représentaient par cette pollinisation, 550 fois, si on s'en tient aux derniers chiffres du GIEC sur les insectes pollinisateurs, et pour moi 790 voire même 5000 fois la valeur classique que mesure l'économie. Donc cela veut dire qu'il y a un champ énorme d'activités.


Cela correspond également pour d'autres gens qui ont eu d'autres approches que la mienne de l'importance du travail du soin. On s'en rend compte par exemple parce que nous allons avoir une population de plus de 100 000 centenaires en 2030 sur le territoire français. On parle maintenant de gens qui vont attendre facilement les 120 ans sauf qu'on omet de dire que ces personnes seront très fragiles et qu'elles supposent derrière un appareillage de soins, de soins à domicile et de care extraordinaire. Car le Care ce n'est pas que dans un

hôpital en soins palliatifs mais de plus en plus au domicile. Nous sommes sur des métiers d'une importance vitale, c'est éviter que les personnes soient isolées, qu'elles se désocialisent mais aussi qu'on leur parle car quelqu'un qui parle va se maintenir en forme alors que quelqu'un qui s'enferme dans le silence va rapidement décliner, même du point de vue de ses capacités cognitives.

Donc tout cela a été rendu possible parce que le numérique trace nos activités. C'est-à-dire que quand vous vous rendez sur un réseau social, vous avez un identifiant et en dehors de cet identifiant qui a une valeur commerciale, seul votre opérateur connaît votre identité et on a des lignes de machines avec des numéros d'identifiants. Mais les opérateurs numériques sont capables d'agréger d'immenses bases de données grâce aux capacités de traitement des ordinateurs et du coup de voir apparaître des corrélations ; bref de déterminer quelle est la physiologie exacte des gens. Lorsque vous vous connectez sur un site et qu'il y a une trace de connexion, vous avez des données fiables. Il y a au moins de la curiosité et l'animal humain étant par essence très curieux ou vous pouvez vous connecter parce que vous en avez besoin. Et il faut faire attention ce n'est pas la même chose.

Tous ces éléments-là enrichissent énormément l'analyse de la sphère d'activité humaine et la rentabilité d'entreprises qui parviennent à capter ces éléments. Alors quel est le problème clé de tout ça et cela concerne directement votre conférence de consensus. Il y a deux effets : d'une part cela sort de l'ombre un certain nombre d'activités qui jusque-là étaient masquées et non comptabilisées. Et on peut comptabiliser l'activité d'un homme à son travail qui va avoir une activité moindre qu'une femme qui ne va pas arrêter à la maison et qui va être très fatiguée le soir et surtout si elle travaille en plus car elle multiplie les activités. Donc ici on découvre toute une sphère d'activités, ce qui était déjà bien exploré bien avant la révolution industrielle dans le travail à domicile. Car la révolution industrielle a fait la même chose. Le «putting out system» des soyeux lyonnais, c'est face au boulot des travailleurs de force dans les campagnes et avec des grosses machines que le métier à tisser qu'il soit jacquard ou le métier à filer, qu'ils ont découvert que y avait des tas de gens qui pouvaient travailler à domicile. Donc les négociants leur apportaient du travail à domicile. Donc cette forme d'activités existait mais évidemment avec cette forme tout le monde y trouvait son compte comme disaient les soyeux. Les familles qui n'avaient pas revenus y trouvaient un revenu et notamment les paysannes avec un revenu indispensable. Et les soyeux trouvaient que cela leur coûtait moins cher que de mettre des tas de femmes dans d'immenses usines. Donc ce n'est pas la première fois que la révolution technologique élargit la sphère de l'activité. Et au fond salarise ou parvient à prescrire du travail à une population. Mais là ça attend des sommets de raffinement beaucoup plus forts.

Et puis l'autre aspect c'est que ça bouleverse complètement la figure de l'emploi et de ce qu'on appelait le travail salarié rémunéré. Car on va pouvoir récupérer du travail salarié là où il était en excédent; on va pouvoir faire basculer du travail qu'on faisait dans les bureaux dans les domiciles. Ce n'est pas un hasard si dans les grandes villes les loyers s'envolent. Car ils s'envolent sous la pression, très longtemps ça a été la pression migratoire notamment comme en Chine mais maintenant c'est surtout la pression des compagnies qui louent des immeubles entiers et qui payent de façon pharamineuse le mètre carré de bureau. Donc là c'est un des avantages de ça.




Il y a l'aspect rationalisateur du numérique qui est en train de laminer des tas de positions de Grant. Certes il va créer quelques emplois dont l'IA et dont la programmation mais il y a pleins de positions complexes y compris dans les services qui échappaient à la mécanisation et au fond on observe une mécanisation des services et à une automatisation encore plus poussée du travail industriel et mécanique et on mécanise des opérations cérébrales. Et ça évidemment ça transforme et ça met sur la défensive le travail protégé car il perd des droits et donc il est sur la défensive. Les patrons en ont moins besoin car ils font appel, j'allais dire à du travail à domicile par exemple, sur des petites tâches.

Songez que quand on demande à un ordinateur d'opérer de la reconnaissance faciale, ça mobilise beaucoup de temps machine, ça mobilise beaucoup de programmes et donc c'est beaucoup plus simple de faire appel à un petit indien et à un petit éthiopien parce qu'un gamin de l'âge de 5 ans va parfaitement reconnaître un visage et dire « ce visage là est untel et l'autre c'est untel etc. ». Alors que les machines automatiques il faut les faire énormément travailler et c'est ce que mon ami Antonio Cassilli<sup>(7)</sup> appelle « le digital labor » ou « le travail lent des cliqueurs ». Alors ce travail-là se développe énormément et évidemment se pose la question « est ce que l'on va réussir à codifier les nouvelles activités et sur quel modèle ? » Et du coup ça nous emmène à la question « est ce que le travail à domicile peut constituer des indications ? ».

Le travail à domicile pour substituer du travail domestique non payé a évolué de façon très ambiguë. Donc si on prend le putting out system non pas seulement des femmes mais aussi des hommes avec le travail qui se développe tels qu'Amazon le propose à des tas de gens de ce qu'on appelle du tacheronnage spécifique. Il est évident que le tacheronnage spécifique fonctionne à plein sur une approche salariale de salaire d'appoint et donc il est entendu que vous avez un revenu ailleurs et que vous êtes retraité ou vos parents vous procurent un revenu ou vous n'avez pas à payer de loyer. Donc vous êtes content d'avoir des sous mais vous n'avez pas un grand pouvoir de bargaining; c'est ce que l'on observe dans les actuels pays du tiers monde où ce genre d'emplois est très développé. Donc le travail aujourd'hui grâce aux avancées technologiques donne non seulement des actifs qui faisaient du travail de soin mais aussi du travail créatif; et ce travail là se développe très vite. Il se crée des espaces de co-working comme «wework» où même des bureaux d'avocats compressent leurs frais fixes et on leur assure dans ces endroits toujours des salles de réunion. Le secrétariat est en fait itinérant et ces espaces sont très chaleureux. Ce sont des espaces qui prospèrent et qui sont très agréables et économiques à tous points de vue. Mais le problème de tous ces jeunes qui travaillent dans des espaces de co-working c'est qu'en fait ils bossent beaucoup, cela requiert beaucoup de temps de cerveaux disponibles et beaucoup d'attention. Donc il ne faut pas penser que parce qu'ils sont dans un cadre agréable en dehors d'un bureau standard, les mains dans le cambouis, ils n'ont pas de problème de tension, de problèmes nerveux, de burn-out. Et surtout il faut penser aux retraites. On voit déjà que la génération, la mienne du baby boom est vers la fin du système. Mais moi des gens qui ont trente ou quarante ans comme mes enfants, quelle retraite ils vont avoir avec ce système ... Mais quand il va s'agir de passer à la caisse, qu'est-ce qu'on risque de fabriquer ... je pense pleins de retraités autour de 800 euros par mois. Mais c'est là où le système est pervers. Parce que quand vous vous retrouvez avec 800 euros à la retraite et que vous avez une voiture à payer

(7) Antonio Casilli et Dominique Cardon, Qu'est-ce que le Digital Labor ? Paris, INA, 2015)



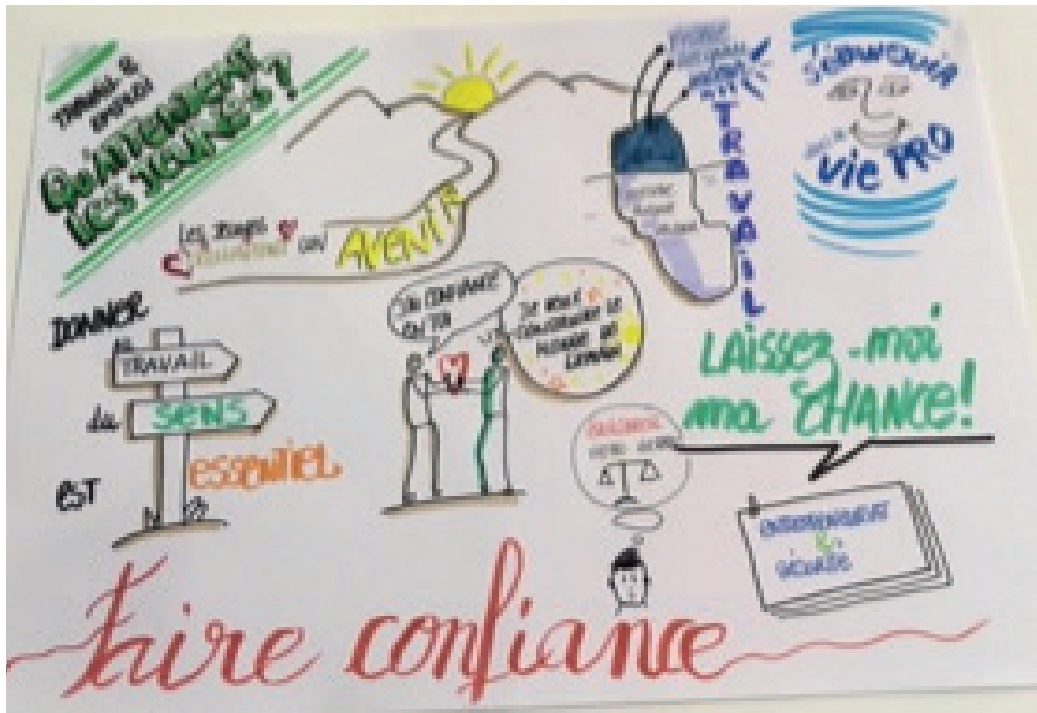
ou encore des enfants à aider, qu'est-ce que vous faites ? Vous vous transformez en Uber .... Et si vous êtes jeune et que vous avez des études à faire, vous faites du Deliveroo. La boucle est bouclée. C'est un système vicieux car on picore et qui fabrique chez les gens une vraie vulnérabilité. Et c'est en ça qu'il va falloir mettre sur le tapis une question d'équité et de justice dans les vies d'activité et pas simplement les vies de travail, reconnus comme travail payé et protégé parce que l'on appelle l'Etat Providence; mais il va falloir le lier à la productivité moyenne des gens.

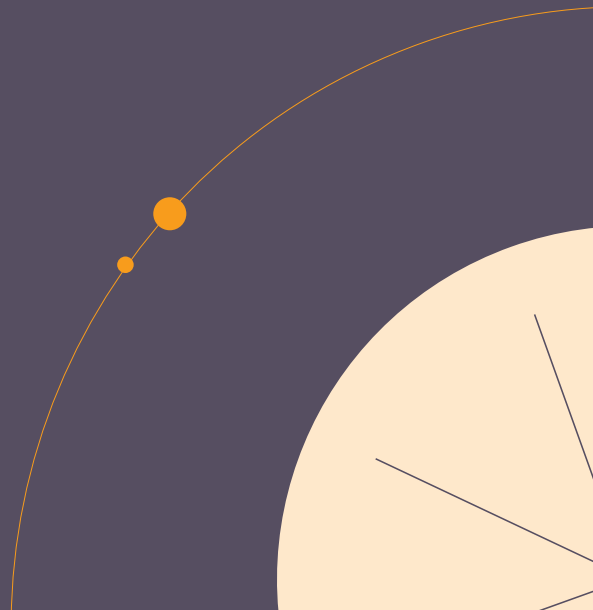
Je pense qu'à cause du numérique qui a accéléré les choses, mettre au travail la sphère d'activité dans son ensemble mais casser et avoir un effet disruptif énorme dans le travail notamment à cause de l'application de l'intelligence artificielle et même des intelligences artificielles ; on va avoir une crise énorme du concept de protection sociale. Et la seule façon de s'y retrouver c'est justement d'avoir ce que j'appelle un revenu de pollinisation et un revenu d'existence. Il n'est pas normal qu'une mère qui passe des heures et des heures avec son bébé et qui arrive à faire avec cette petite chose d'homme informe qui ne sait pas parler, un individu socialisé; qui va lui apprendre à parler, qui va l'emmener à l'école et je ne parle pas seulement du lien affectif mais de toutes les choses qui vont avec... il est absolument anormal qu'on lui dise «ma chère madame, estimez-vous heureuse de pouvoir bénéficier si vous n'êtes pas imposable de l'allocation personnes âgées de 800 euros.» Et encore plus pour des personnes qui auraient travaillé très tôt dans des jobs qui n'auront pas été rémunérés ou pas déclarés et qui ensuite auront été dans une joyeuse bohème d'activités c'est à dire une succession d'employeurs et qui vont se retrouver dans une situation effrayante.

Donc je pense qu'il faut un revenu de pollinisation pour tous, que ce soit la mère célibataire ou les retraités, je pense l'ensemble des gens et que ce soit la base sur laquelle s'édifie la protection. Après il peut y'avoir des plus pour les actifs mais avec un système comme cela ils pourront choisir leur travail. Ils pourront être actifs sans avoir besoin d'aller se transformer en esclaves au Mac Do; ou les caissières de supermarché qui à cause des machines vont dans un peu de temps être exclues du marché du travail car près de 250 000 emplois vont disparaître. Donc je pense que c'est une chose indispensable, inconditionnel, cumulable, non imposable au sens de l'imposition dans notre pays ; il faut que ça paye une taxe sur les transactions. Mais surtout il faut que ce soit lié à l'individu et cela j'insiste beaucoup car actuellement notre système d'impôts, notre système de protection sociale est trop lié à l'unité familiale avec tous les problèmes que cela pose. Un mariage sur deux est cassé au bout de cinq ans dans les nouvelles générations. On va fabriquer des femmes célibataires avec des enfants et elles se retrouvent pauvres c'est un grand bataillon et on va fabriquer des gens qui n'auront absolument pas les moyens d'une existence décente.


Ainsi, je crois que les formes de travail et d'activités à domicile peuvent explorer des champs essentiels et boucher des trous d'humanité dans une société profondément inhumaine; très isolante. Ces métiers peuvent recréer du lien parmi les gens dans des formes à domicile et on en a bien besoin étant donné que de mettre toutes les personnes âgées dans des EPHAD isolés de leur famille et on ferait mieux de créer des cellules qui s'occupent à plusieurs familles des personnes âgées qui ne sont pas isolées d'un lien familial et d'un environnement bienfaisant. Tous ces éléments-là peuvent se combiner à condition que la législation et la codification soient discutées et que l'on ait des dispositifs protecteurs et protecteur de tous qui peuvent se mettre en place.











# TRAVAIL ET EMPLOI : QUELLES NOUVELLES FRONTIÈRES DU SALARIAT ?

## Thématique 2

## 8/ TRAVAIL ET EMPLOI : QUELLES NOUVELLES FRONTIÈRES DU SALARIAT ?

### Thématique 2

Cette thématique va nous permettre d'éclairer ces nouvelles frontières du salariat. Depuis plus de vingt ans, la question de l'avenir des formes du salariat est posée. Comment évolue le lien de subordination caractéristique du salariat ? Comment se transforme-t-il ? Vers quelles modalités de relations l'exercice des activités professionnelles évolue-t-il ? Quels sont les enjeux posés par la parcellisation des activités mais aussi le développement de l'auto-entreprenariat et des nouvelles formes d'indépendants ? Quel sens, enfin, donner au dialogue social, à la protection sociale et au paritarisme ?

Sur cette thématique 2, nous aurons le plaisir d'échanger sur la contribution réalisée par Maître Barthélémy et M. Gilbert Cette.

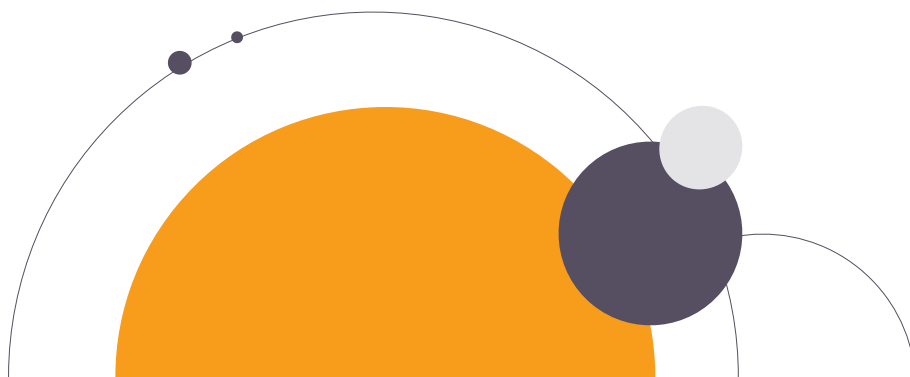
Maître Barthélémy, vous êtes Fondateur de Barthélémy Avocats, Avocat conseil en droit social et spécialiste en droit du travail, droit de la sécurité sociale et de la protection sociale, et parmi vos multiples activités vous avez endossé le rôle de membre du comité des experts assistant la mission de recodification du code du travail.

M. Gilbert Cette, vous êtes économiste français, et actuellement Adjoint au Directeur général des Études et des Relations internationales de la Banque de France et professeur associé à l'Université d'Aix-Marseille (AMSE).

Votre contribution sera discutée avec Maître Barbara avocate en droit social et associée - Senior Partner du cabinet d'avocats August Debouzy. Vous êtes inscrite au barreau de Paris depuis 1993 et en 2018 vous avez reçu le prix « Lawyer of the year » en droit du travail décerné par la revue Best Lawyer.

Bienvenue à M. Franck Bonot, qui est animateur national du réseau Sharers and Workers. Sharers & Workers a pour objet les transformations du travail et des activités liées à l'économie collaborative liée au numérique.

Enfin, nous avons le plaisir d'accueillir M. Laurent Duclos, Adjoint au Chef du Département des Synthèses – Policy Assessment & Innovation Department à la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) rattachée au Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.



---

## Contribution de Mrs. Cette et Barthélémy

---

CONFÉRENCE DE CONSENSUS DE LA FEPEM  
5-6 juin 2019

### Intervention de Gilbert Cette et Jacques Barthélémy sur le thème

« travail et emploi : quelles nouvelles frontières du salariat ? »

Plan détaillé de la communication adressé auparavant pour faciliter les échanges en vue d'un consensus

#### Préliminaires

1. Opposition salarié/indépendant fruit de la civilisation de l'usine (aspects organisationnels mais aussi culturels).
2. D'où l'inévitable dépassement – dans la civilisation naissante du savoir - du droit du travail par celui de l'activité professionnelle : différences de protections en fonction du degré d'autonomie, plus de l'appartenance à un statut.
3. Mais alors réunification des droits du travail et de la sécurité sociale (cf. ouvrage G. Cette/J. Barthélémy, « Travailler au XXIème siècle » : éditions Odile Jacob).

### I – Distinction salarié/indépendant et droits fondamentaux de l'Homme

1. Contrat de travail identifié par la subordination juridique alors que ce qui est déterminant (au nom des libertés en particulier), c'est la dépendance économique.
2. Les critères de la subordination juridique, malgré leur évolution récente (Sargos) reposent trop sur un état d'infériorité qui n'est possible (droits fondamentaux) que si des raisons impérieuses l'exigent. Les TIC permettent plus d'autonomie sans affecter l'intérêt de l'entreprise.
3. Solution ? Catégorie intermédiaire fondée sur le concept de parasubordination ? Séduisant en doctrine mais inconvenient : induit une frontières floue par deux qui le sont tout autant. Donc incertitude et judiciarisation.
4. Vers un droit de l'activité professionnelle, c'est à dire du travailleur en liaison avec les droits de l'Homme (au travail). Niveaux de protection en fonction du degré d'autonomie, de responsabilité.

### II – Les instruments (moyens) de l'épanouissement au travail

1.
  - Libertés individuelles seulement limitées par des droits fondamentaux (libertés, notamment contractuelle, d'entreprendre, concurrence).
  - Donc créer les instruments permettant de concilier ces contraintes (économiques surtout) avec les libertés. Principe de proportionnalité. But légitime (cela touche autant l'organisation du travail que le comportement des personnes).
  - Le droit à la dignité, à un travail décent etc... induisent l'organisation de la mobilité, de la compétence (formation), le droit à la santé (qui ne se résume pas à la réparation du préjudice subi).

## 2. Sources

- **Loi :**

- Seulement déclinaison des principes (Montesquieu, Portalis).
- Sinon ineffectivité donc illusion et approche technocratique de la fonction protectrice.

- **Contrat de travail :**

- En revenir à la distinction entre éléments substantiels et relatifs.
- Prendre en compte le degré d'autonomie comme élément substantiel.
- Droit à la formation, moyen de favoriser une exécution loyale de la convention.
- Règles de conduite de la négociation et liberté contractuelle.

- **Tissu conventionnel :**

- D'autant plus à privilégier que : équilibre des formes et normatif.
- Mais un élargissement du champ du « contrat collectif » oblige à affiner les questions de représentativité et d'application erga omnes de l'accord.
- Avantage : mieux concilier efficacité économique et protection du travailleur, d'où importance de la suppléativité.

## 3. Moyens de la stratégie du consensus :

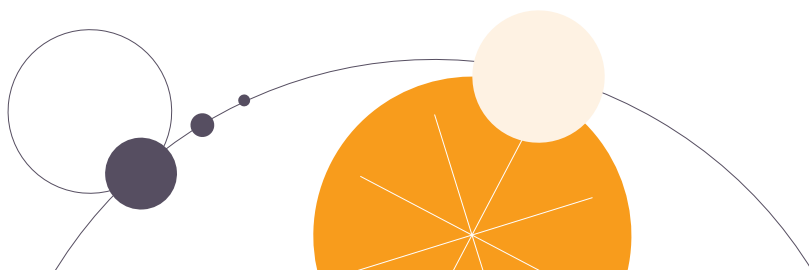
- Instruments de réduction des litiges.
- Instruments de traitement préventif et amiable des litiges.

## III – Le travail à domicile : terrain propice aux expérimentations en direction du droit de l'activité

1. Les employeurs ne sont pas des entreprises. Quelles leçons ?
2. La protection sociale complémentaire ne peut ici qu'être de branche. Conséquence sur la solidarité.
3. Loyauté, confiance, respect de l'autre prennent ici une importance déterminante.
4. D'où l'intérêt sociologique de la convention collective de la FEPEM.

## Conclusion

1. Le retour aux valeurs fondamentales de l'Homme, en écartant (dans l'architecture juridique) l'idée du caractère automatique de l'opposition d'intérêts.
2. Liaison entre la fonction de l'entreprise (de « l'employeur ») et la délégation (du travailleur à domicile) de responsabilités dans la vie domestique.
3. Pas vers l'Éden, mais vers l'apaisement par le consensus.





Cette question est d'une actualité brûlante en raison des turbulences profondes de la société, d'autant que l'opposition indépendant/salarié est un des fruits de la civilisation de l'usine. Elle nécessite d'autant plus une analyse rigoureuse, invoquant la raison pure, que des arguments multiples incitent à poser le problème de manière manichéenne, voire même primaire. Les arguments sont d'ordre politique (car correspondant au clivage gauche/droite), d'ordre économique et social (en raison du souci de promouvoir ou d'éviter des contraintes, de favoriser la flexibilité, mais aussi eu égard à l'impact sur les coûts de fabrication). D'où la nécessaire prise en considération du dépassement lent mais inéluctable de la civilisation de l'usine (et des modes hiérarchiques d'organisation du travail qui l'accompagnent) par l'émergence de celle du savoir (ou de l'intelligence), conséquence de la montée en puissance des techniques de l'information, du numérique, du digital, bientôt de l'intelligence artificielle. Cela ne peut conduire qu'au dépassement du droit du travail par celui de l'activité professionnelle, dans laquelle les différences de niveaux de protection du travailleur ne dépendront plus de l'appartenance à une catégorie (à un statut) mais du degré d'autonomie, donc de responsabilité, donc de la capacité plus ou moins grande du contrat (individuel) à faire (plus ou moins seul) la loi des parties (cf. à ce sujet notre ouvrage « Travailler au XXI<sup>ème</sup> siècle », éditions Odile Jacob, 2017).

Dans cette configuration nouvelle – inéluctable car elle concrétisera des droits fondamentaux plus aisément, en particulier les libertés de l'Homme –, on assistera à une unification (le terme de réunification serait plus adéquat) des droits du travail, de la sécurité sociale, de la protection sociale (cf. Jacques Barthélémy « Peut-on dissocier le droit du travail et le droit de la sécurité sociale ? Contribution à la théorie des vases communicants » mais aussi – surtout – Alain Supiot « L'avenir d'un vieux couple », articles ayant été publiés dans la prestigieuse revue Droit social).

## I – Le monde du travail et les droits fondamentaux de l'Homme

Dans une société nouvelle où fondent les repères tirés de la civilisation industrielle, il est fondamental de se référer aux droits fondamentaux de l'Homme pour bâtir le socle de l'organisation future de l'activité économique et sociale. Cela conduit du reste à rappeler en premier que l'économie est au service de l'Homme tant les stratégies managériales déclinent massivement le postulat inverse.

La distinction salarié/indépendant a été conçue à partir de la subordination juridique au plan des conditions de travail, fruit de l'autorité accordée, depuis le milieu du XIX<sup>ème</sup> siècle, à l'usine. Or, ce qui est déterminant en premier, c'est la dépendance économique car c'est elle qui empêche que le contrat fasse réellement et seul la loi des parties et donc exige, au nom des droits de l'Homme (ici le travailleur) un arsenal protecteur. Au demeurant, les critères jurisprudentiels de la subordination juridique – initialement la participation à un service organisé – reposent trop sur un état d'infériorité du travailleur qui n'est acceptable – au regard des droits fondamentaux de l'Homme – que si des raisons impérieuses

l'exigent... et l'encadrent. Il faut à cet égard relier l'apport de la jurisprudence (sous la présidence de Monsieur Sargos de la Chambre sociale de la Cour de cassation) qui a dépassé cette définition primaire en instaurant trois critères : des travaux confiés par un donneur d'ordres (1) qui a la possibilité d'en contrôler l'exécution par le travailleur (2) et (c'est essentiel) de sanctionner disciplinairement les manquements (3). La participation à un service organisé devient un simple indice qui, de surcroît, ne peut prospérer que si les conditions de travail sont définies unilatéralement par le donneur d'ordres. En outre (c'est important), la définition est identique en droits du travail et de la sécurité sociale. Du fait que les progrès des TIC permettent plus de liberté, la place des travailleurs indépendants (ou plutôt non-salariés) est donc plus grande, d'autant que ces techniques favorisent plus d'autonomie du travailleur sans affecter l'intérêt de l'entreprise (prise ici au sens large). Cela devrait conduire, par déclinaison du principe constitutionnel de proportionnalité, à ce que l'accroissement du degré d'autonomie – qui favorise les libertés – réduise (potentiellement) le champ du pouvoir de contrôle de l'employeur, donc d'étendre les espaces de sanctions (disciplinaires). C'est une piste qu'à ce jour on n'a pas (pas suffisamment) explorée. En particulier cela devrait conduire à distinguer les travailleurs (et donc la nature et l'étendue de leur protection) à partir du degré d'autonomie (réel, pas supposé évidemment).

La solution à laquelle on songe alors immédiatement, c'est la création d'une catégorie intermédiaire (entre salarié et indépendant) fondée sur le concept de parasubordination (cf. les nombreuses contributions sur le concept par Jacques Barthélémy) qui existe sous des formes différentes dans les États voisins : les « coco » en Italie, le « worker » distinct de l'« employee » au Royaume-Uni, le statut de dépendant économique en Espagne et même les « leitende angestellte » Allemands. On peut en effet tenir compte du degré de dépendance économique mais aussi de l'indépendance technique (malgré la subordination juridique) pour expliquer des niveaux de protection différenciés. Quel que soit l'intérêt d'une telle construction, elle bute sur une difficulté majeure : remplacer une frontière floue... par deux ou plusieurs qui le seront tout autant. Donc on ne réduit pas le niveau des incertitudes et le risque de judiciarisation. La tendance à instaurer une présomption irréfragable (liée à des éléments précis) doit être écartée car on porte atteinte à des droits fondamentaux (ceux à la justice en particulier) et la présomption simple (qui existe depuis la loi Madelin) n'a pas eu d'effets probants outre qu'elle crée des espaces de conflits.

Voilà pourquoi la solution (idéale ?) c'est l'émergence d'un droit de l'activité professionnelle, c'est à dire de l'Homme au travail dépassant celui du travail qui a l'immense inconvénient de laisser sur la touche ceux n'étant pas en état de subordination juridique. De ce fait, la tentation est grande de favoriser le reclassement en salarié, réputé par nature plus protecteur... ce qui n'est pas du tout évident si on se positionne sur le terrain des libertés fondamentales. Le droit (unique) de l'activité professionnelle permettrait d'adapter la nature et le niveau des protections au degré d'autonomie, donc de responsabilité, plus fondamentalement à la capacité du contrat individuel à faire plus ou moins seul la loi des parties au sens de l'article 1103 du code civil. Élément à prendre en considération au profit de cette thèse : le droit à la négociation collective est un droit fondamental, issu aussi bien de l'alinéa 8 du préambule de la Constitution de 1946 annexé à celle de 1958 que de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne (qui a valeur de traité) et de la Charte

sociale européenne (complémentaire de la Convention européenne des droits de l'Homme). Pourquoi les travailleurs indépendants seraient-ils exclus d'un tel droit, alors que la dépendance économique a un champ plus vaste que la subordination juridique ?

## II – Les instruments (moyens) de l'épanouissement de l'Homme au (et par le) travail

C'est à cette tâche qu'il faut s'atteler en premier si on veut (et c'est souhaitable) dépasser l'approche aliénante du travail (quelle qu'en soit la nature ou la forme du reste).

### 1/ Les principes

Les libertés individuelles (parce que la (les) liberté est l'expression souveraine d'un droit fondamental) ne doivent être limitées que par l'autorité d'autres droits fondamentaux et par déclinaison du principe de proportionnalité, donc par recours à l'idée d'atteinte légitime à un tel droit par manifestation d'un droit de même importance. On songe à la liberté contractuelle, à celle d'entreprendre, à la libre concurrence, etc.

Il faut donc créer les instruments permettant de concilier les contraintes inévitables (au nom de l'intérêt général) avec les libertés de l'Homme, c'est à dire les moyens de concilier ce qu'on peut appeler but légitime par déclinaison du principe de proportionnalité.

Ainsi, le droit à la dignité, à un travail décent, à la protection de la santé, etc. induisent l'organisation de la mobilité, de la compétence (par la formation), le droit à la santé (qui ne saurait se résumer à la réparation du préjudice subi dans une approche strictement assurantielle).

### 2/ Les sources

Dans la perspective de cette évolution inévitable du droit du travail vers celui de l'activité professionnelle, l'ambition du législateur doit être de seulement décliner des principes. On songe ici à Montesquieu et à Portalis. Pour le premier, le signe le plus avéré de la décadence d'une société est la prolifération des lois et, pour le second, il ne faut que des lois nécessaires, car les lois inutiles portent atteinte à la majesté de la législation. On peut ajouter plus modestement que l'excès de lois tue la loi parce que le principe « nul n'est censé ignorer la loi » devient surréaliste. Les politiques se gargarisent du volume des textes qu'ils ont pondus alors que ce qui est essentiel, c'est la réalité de leur application, c'est à dire leur effectivité... dont on se soucie beaucoup moins. De surcroît, la boulimie législative invite à une approche technicienne de la fonction protectrice de la norme pour ce qu'elle est (ou pourrait être) et non pour ce pourquoi elle est conçue.

Le contrat de travail est vécu comme le propre du salarié. Et non ! Le contrat d'un sous-traitant avec son donneur d'ordres, de membre d'un réseau avec la direction du réseau, c'est aussi un contrat de travail ou alors le mot « travail » a un autre sens que celui du dictionnaire. Gérard Lyon-Caen et son fils Antoine ont du reste rédigé il y a longtemps un ouvrage sur le contrat de travail non-salarié. Pour donner sa pleine efficacité (efficience ?) au plan organisationnel, il faut en revenir (c'est un appel pressant à la Cour de cassation) à la distinction initiale

(fondée sur les principes de droit civil des contrats) entre éléments substantiels et secondaires et distinguer parmi les substantiels ceux qui sont absolus et ceux qui sont relatifs. Cela permet au demeurant de prendre en compte comme élément substantiel le degré d'autonomie qui, dans la civilisation du savoir, prendra de plus en plus d'importance.

Le droit à la formation (permanente) doit être appréhendé comme le moyen de favoriser une exécution loyale de la convention de travail parce que si les conditions de travail, la technique changent, l'exécution du contrat n'est plus concevable dans les conditions initiales. Et la loyauté est une exigence première dans la mise en oeuvre de la pureté de tout contrat. De ce fait, la politique de formation doit être au coeur des préoccupations de tout donneur d'ordres quelle que soit la qualification (juridique) du travailleur. D'autant qu'elle est au coeur de la vision humaniste du travail car touchant à de nombreux droits fondamentaux de l'Homme (dont la dignité).

C'est aussi la raison pour laquelle doivent faire l'objet de préoccupations les règles de conduite de la négociation d'un contrat par nature déséquilibré comme celui de travail car en dépendent équilibre des pouvoirs, comportement loyal des négociateurs et exécution de bonne foi, c'est à dire tout ce qui permet au contrat de faire pleinement la loi des parties.

Mais c'est sur le tissu conventionnel que doivent porter les plus grands efforts car la convention collective a une double nature, de contrat et, par ses effets normatifs, de loi professionnelle. Elle se doit, dans ses gènes, d'être l'instrument le mieux à même de construire des « statuts » adaptés à un contexte (y compris en prenant en compte ses évolutions) et un objectif stratégique, y compris d'ordre sociologique).

L'élargissement du champ du droit des conventions collectives à d'autres que des salariés n'est pas un problème dans son principe car la finalité de tout « contrat collectif » est de résoudre la difficulté de développer le contrat en l'absence d'égalité entre les pouvoirs et du fait de son application à un ensemble de situations identiques. Bien sûr, on n'est plus alors sur le terrain du droit des conventions collectives tel que prévu par le code du travail ; et il faut résoudre deux questions, celle de la qualité des négociateurs et celle de l'application erga omnes du texte signé. Il n'est pas excessif de soutenir que l'histoire des conventions collectives de travail (salarié) depuis son origine (la première loi de 1919) est marquée par les efforts des législateurs pour apporter solution à ces deux questions. Et indépendamment d'une action du législateur, la créativité, l'inventivité (des juristes) doit être mise au service de ce double objectif. C'est très précisément ce qui a été fait pour la création du statut des agents généraux d'assurance, travailleurs indépendants dont le statut est né d'un contrat collectif entre leur organisation et la Fédération des sociétés d'assurance (cf. Jacques Barthélémy, « Une convention collective de travailleurs indépendants », article publié dans la revue Droit social).


Finalement, tout repose sur la stratégie de consensus qui doit être fondée sur une approche quasi-philosophique du monde du travail (c'est à dire dépassant l'aspect économique et/ou social). C'est le culte du consensus qui permet de réduire fortement les litiges, y compris au travers de procédures de règlement



amiable, mais aussi du fait de l'instauration d'instruments dans le traitement préventif. Tout ceci étant plus en harmonie avec les droits fondamentaux de l'Homme que la sophistication des constructions (légal) de règlement par le recours systématique au juge. Et en ce domaine le tissu conventionnel a un rôle majeur à jouer pour peu que l'on ait le culte de l'inventivité.

### III – Le travail à domicile : un terrain propice aux expérimentations

On ne s'étendra pas ici trop longuement mais on est pourtant sur un terrain très propice à la créativité. Quatre questions méritent d'être posées :

- 1/ Lorsque l'employeur n'est pas une entreprise, quelle leçon en tirer ? Leur assimilation, par commodité plus que par conviction, à une entreprise n'a pas produit que des effets positifs (cf. par exemple l'application des règles Arco). Mais surtout, n'est-ce pas le moyen de débarrasser l'opposition patron/travailleur de ses gangues fondées dans le modèle à la Zola de la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle ?  Exemple : parler d'opposition d'intérêts entre l'entreprise et les salariés est une hérésie car cela revient à réduire l'entreprise à l'entrepreneur. Les salariés ne sont pas tiers à l'entreprise mais ils le sont de la personne morale (ou physique) détenteur du capital.
- 2/ La protection sociale complémentaire ne peut ici qu'être de branche. Ceci rend indispensable une réflexion de fond sur la place de la solidarité (droit hérité de la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne) qui induit (exige ?) le recours à la mutualisation, donc à un pot commun (expression de Jean-Jacques Dupeyrou) sur lequel le travailleur a un droit de tirage social (expression d'Alain Supiot). D'où l'idée (de Jacques Barthélémy) d'une convention collective de sécurité sociale. Un concept à construire.
- 3/ Loyauté, confiance, respect de l'autre prennent ici une importance considérable car la relation est évidemment intuitu personae. Comment les décliner par des normes, donc des comportements type ? Question essentielle dès lors que le cocontractant du travailleur est une personne physique qui n'est pas un dirigeant d'entreprise et peut être (est souvent) un salarié dans sa vie professionnelle. On doit pouvoir tirer de tout cela un code de conduite, une déontologie pouvant servir d'exemple.
- 4/ D'où l'importance, au plan sociologique, de la convention collective dont la FEPEM est cosignataire car elle est porteuse, du fait de la nature particulière de « l'employeur », de modèles fondés sur des valeurs pouvant influencer les solutions qui devront être inventées dans la civilisation du savoir.



Les nouvelles formes d'activité du 21<sup>ème</sup> siècle méritent-elles mieux que de calquer les règles de louage et de marchandage du 21<sup>ème</sup> siècle ?

## Remarque conclusive

La prééminence des valeurs fondamentales de l'Homme dans les rapports de travail s'imposera de plus en plus au fur et à mesure des mutations nées de l'intelligence artificielle car les « canons » sur lesquels s'est construit le modèle social de la civilisation industrielle voleront en éclats comme ceux de Navarone. S'agissant de la relation de travail à domicile, il faudra penser (plus que repenser) la liaison entre la fonction de l'entreprise (de l'employeur même si c'est réducteur) avec la délégation que celle-ci a confié au travailleur (à domicile) en matière de responsabilité dans la vie domestique. Des initiatives s'imposent en permanence : quelle autonomie ? Jusqu'où ? Liaison avec d'autres droits fondamentaux, par exemple la sécurité ?

Ce n'est pas un pas vers l'Eden – qui sans doute n'existe pas – mais vers la Raison, grâce au culte du consensus, lequel devient alors élément de la relation contractuelle.

## Gilbert CETTE, professeur associé à l'université d'Aix-Marseille

J'ai résumé en quelques lignes l'État de nos réflexions avec Jacques Barthélémy, réflexions qui ont fait l'objet d'un ouvrage publié chez Odile Jacob l'an dernier, sous le titre « Travailler au XXI<sup>e</sup> siècle ».

Le choc d'innovation technologique percute complètement l'emploi et les différentes formes d'emploi et suscite deux angoisses principalement : une angoisse quantitative et une angoisse qualitative.

L'angoisse quantitative, que nous avons vu s'exprimer beaucoup pendant la campagne électorale, la dernière campagne présidentielle, est celle d'une évaporation de l'emploi. Les machines, et plus largement les évolutions technologiques, feraient disparaître l'emploi et augmenter le nombre de chômeurs. Cette angoisse a été présente lors de toutes les révolutions technologiques précédentes. Elle est présente dans la troisième révolution technologique que connaît actuellement le monde développé. C'est un premier point. Le deuxième point est que cette angoisse a toujours été démentie par les faits. D'une part, aujourd'hui, on connaît des gains de productivité qui sont les plus bas sur les 150 dernières années en période de paix. On n'en est donc pas à l'évaporation de l'emploi. Le monde développé est en plein emploi. Je m'inscris d'ailleurs un peu en faux avec le propos du précédent intervenant sur ce plan : il n'y a que quelques pays qui connaissent un chômage massif, dont la France, mais parmi les 36 pays de l'OCDE, il n'y en a que quatre qui ont un taux de chômage supérieur au nôtre. Nous sommes vraiment dans le peloton de queue. Le plein emploi est donc une réalité dans beaucoup de pays, avec même des tensions sur le marché du travail. Il n'y a pas d'évaporation de l'emploi, il y a peu de gains de productivité. Néanmoins, un choc nous arrive et comme les chocs précédents, il sera absorbé par l'élargissement des domaines de consommation de la population, qui permettra en quelque sorte d'élever le niveau de vie de chacun et de bénéficier de ces gains de productivité. Simplement, il faudra s'adapter et avoir un système de formation, en particulier de formation professionnelle, agile, qui sera capable de transformer, comme dans la deuxième révolution industrielle, le porteur d'eau en un nouveau travailleur qualifié, cette fois-ci du XXI<sup>e</sup> siècle.

La deuxième angoisse est une angoisse qualitative, qui s'est aussi exprimée pendant la dernière campagne présidentielle. C'est l'idée que l'emploi

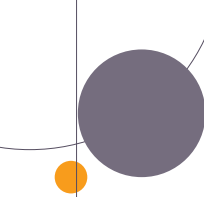
médiatisé par les plateformes, « l'emploi ubérisé » pour faire simple, va se substituer à l'emploi salarié. Cela, bien évidemment, pour beaucoup de personnes, c'est angoissant parce que cet emploi indépendant, médiatisé par les plateformes, est un emploi qui a des droits appauvris par rapport à ceux de l'emploi salarié. Appauvris dans le domaine des droits sociaux : prenons évidemment l'exemple du chômage. Appauvris dans le domaine de la rémunération : il n'y a pas de rémunération minimale, il n'y a pas d'équivalent SMIC dont les salariés bénéficient. Appauvris dans le domaine des garanties en termes de conditions de travail : il n'y a pas de durée de travail maximale dont bénéficient les salariés, ou pas exactement. Il n'y a pas non plus de possibilités de recours aussi fortes que celles dont bénéficient les salariés en cas de séparation, de déconnexion, par exemple, pour le travailleur dont l'emploi est médiatisé par les plateformes : il n'y a pas pour lui de possible recours aux prud'hommes. Il y a aussi un risque financier assez fort pour beaucoup de travailleurs indépendants dont l'emploi est médiatisé par les plateformes. Par exemple, les conducteurs de VTC portent les risques financiers de l'engagement lié à l'achat de leur véhicule. On voit donc qu'il y a des droits appauvris par rapport aux salariés. Bien sûr, si cet emploi se développait aux dépens de l'emploi salarié, il y aurait de quoi être angoissé. Quand on regarde les statistiques sur les quinze dernières années, on voit que cette angoisse est tout à fait inappropriée, puisque la part de l'emploi salarié dans l'emploi total se maintient, voire continue à augmenter dans 33 des 36 pays de l'OCDE. Les trois pays qui font exception sont le Royaume-Uni, les Pays-Bas et la France, depuis la création du statut d'autoentrepreneur, il y a maintenant une dizaine d'années. On voit donc que cette angoisse n'est pas confirmée par les chiffres. Néanmoins, à l'intérieur de l'emploi indépendant, et c'est important, on observe des mutations fantastiques qui sont en train de s'opérer dans la plupart des pays développés, avec une polarisation : d'un côté, la prestation de services très qualifiés – il s'agit de gens qui savent se défendre en cas de situation de risque et de conflit – et de l'autre côté, au contraire, des travailleurs très peu qualifiés, dont l'emploi est parfois, peut-être souvent médiatisé par des plateformes et là, évidemment, la question de l'iniquité des droits par rapport à l'emploi salarié peut poser problème.

Dans ce contexte, nous avons élaboré, Jacques et moi, des propositions concrètes pour la construction d'un droit de l'activité professionnelle qui soit englobant, c'est-à-dire qui protège aussi bien les salariés que les non-salariés, et par exemple. Cela passerait par exemple par la définition de seuils réglementaires à partir desquels, dans les différents domaines de droit que j'évoquais tout à l'heure, ces protections seraient existantes. Et bien sûr, ces seuils connaîtraient une situation de suppléativité par rapport à d'autres seuils qui pourraient être décidés par la voie de la négociation collective, donc par la voie conventionnelle. On s'inscrirait ainsi dans l'esprit et la logique des ordonnances « travail » que Jacques et moi connaissons bien pour les avoir en partie inspirées.

Voilà l'idée générale qui est portée par nos réflexions.

**Me Jacques BARTHELEMY, avocat conseil en droit social (honoraire), ancien professeur associé à la faculté de droit de Montpellier, Fondateur du cabinet éponyme.**

Je voudrais faire une première remarque en préambule. Cela fait près de trente ans que nous travaillons ensemble et l'intérêt de notre collaboration est de marier les expériences et la technique des économistes et des juristes, ce qui ne se fait jamais. Il y a d'un côté le monde des économistes, de l'autre côté, le monde des juristes, qui GENEERALEMENT LS4INOGOREent. Nous en avons fait



l'expérience lorsque nous avons présenté notre rapport au Conseil d'analyse économique. Ce travail en commun nous a permis d'être créatifs, de sortir des cadres normalisés pour tenter d'explorer des voies nouvelles en liaison avec les mutations profondes du travail. Laurent Duclos sait très bien qu'il y a fort longtemps que je travaille sur le caractère dépassé de l'opposition entre les salariés et les indépendants et dans les années 2000, j'avais mené toute une réflexion doctrinale sur le concept de parasubordination visant à créer une catégorie intermédiaire entre salariés et indépendant, en partant des constats qui ont été faits par Gilbert Cette à l'instant mais qui, dans une certaine mesure, ont été faits tout à l'heure, à savoir que l'on ne peut pas traiter les personnes de la même manière en fonction de leur degré d'autonomie, de responsabilité, de revenus, d'aspiration à progresser ou non. L'idée de parasubordination que j'avais, à l'époque, essayé de théoriser, partait du principe qu'en fonction du degré d'autonomie et de responsabilité et de la capacité plus ou moins grande du contrat individuel à faire seul la loi des parties, on pouvait arriver à des solutions qui étaient absurdes si l'on appliquait une solution identique à tout le monde. Le gros problème du concept de parasubordination, et nous l'avons très vite vu ensemble lorsque nous avons préparé cet ouvrage, notamment, c'est que l'on remplace une frontière floue entre salariés et indépendants par deux frontières qui le sont tout autant entre le salarié et le parasubordonné, et le parasubordonné et l'indépendant, ceci d'autant plus que premièrement, la situation de l'indépendant est définie négativement. L'indépendant, c'est celui qui n'est pas salarié. Et deuxièmement, on définit le salarié à partir de la subordination juridique et non pas de ce qui est susceptible, de manière beaucoup plus fondamentale, de remettre en cause l'équilibre entre les parties, c'est-à-dire la dépendance économique. C'est un choix qui a été fait par la jurisprudence, non par le législateur, mais qui est vecteur de grandes difficultés. Et une partie des constats que vient de faire Gilbert Cette sur la difficulté, en France, à surmonter le chômage massif viennent en partie de là.

Cette question est d'autant plus importante aujourd'hui que le droit du travail classique, si j'ose m'exprimer ainsi, est né par et pour la civilisation de l'usine et les modes hiérarchiques d'organisation du travail qui l'accompagnent. C'est aussi pour cela que l'on met en avant la subordination juridique et non pas la dépendance économique. Or les progrès des techniques de l'information et de la communication, le numérique et demain, l'intelligence artificielle proposent des modes d'organisation du travail qui sont radicalement différents de cela. Le problème des start-ups que nous évoquions tout à l'heure en est l'une des figures, mais ce n'est pas la seule. Et par voie de conséquence, rester attaché aussi bien par les normes législatives que par les concepts jurisprudentiels à ce modèle qui oppose salariés et indépendants de manière manichéenne ne peut qu'amener à la catastrophe.

Voilà pourquoi, au vu de ces quelques éléments conjugués, nous avons estimé, dans nos travaux, que l'on ne ferait pas l'économie, dans un certain délai, que l'on peut difficilement évaluer, du dépassement du droit du travail sous-entendu salarié fondé sur la subordination juridique par l'émergence d'un droit de l'activité professionnelle regroupant tous les travailleurs, des plus subordonnés juridiquement aux totalement indépendants économiquement. Et dans cet ensemble-là, le degré de protection du travailleur, et j'emploie à dessein le mot travailleur, ne dépendra plus de l'appartenance à une catégorie mais du degré d'autonomie, donc de responsabilité, donc de la capacité plus ou moins grande

du contrat individuel à faire la loi des parties. C'est dans cette perspective que nous avons largement travaillé notre dossier sur le rôle majeur que doit jouer le droit conventionnel. Nous ne sommes pas naïfs. Nous connaissons quand même un peu le droit des conventions collectives, surtout moi qui ai beaucoup écrit en doctrine sur la question et aussi participé à la construction de nombreuses conventions collectives comme expert. Des questions importantes sont à résoudre si l'on veut étendre le champ du contrat collectif – j'emploie à dessein le terme « contrat collectif » – au-delà du salariat. Mais ces éléments sont essentiellement au nombre de deux. Le premier est la représentativité des organisations qui peuvent négocier, d'un côté comme de l'autre. Le deuxième est l'application sans nuance à toute une population, ce qui est le propre de la convention collective. Mais quand on regarde l'histoire des conventions collectives dans notre pays, depuis la première loi, en 1919, on s'aperçoit que tous les législateurs successifs, en 1936, en 1945, etc., ont eu comme volonté de résoudre ces deux problèmes. Il n'y a donc pas d'obstacle majeur. Je vous donne comme exemple, nous le développons d'ailleurs dans notre ouvrage, le statut, entre guillemets, des agents généraux d'assurance, qui sont des non-salariés, mais qui sont en état de dépendance économique, et pas simplement économique, également sur le plan de l'organisation, de compagnie d'assurances, et qui, de surcroît, ont une rémunération qui théoriquement, n'est pas payée par le client mais par le donneur d'ordre sous forme de commission. Pour bâtir leur statut, qu'ont fait ces agents généraux d'assurance et les compagnies d'assurances ? Ils ont bâti un contrat collectif de travail, comme pour les salariés, avec un problème majeur qui se posait : la Fédération des syndicats généraux d'agent d'assurances, qui est un syndicat patronal qui négocie la convention collective du personnel des agences et qui devient un syndicat de collaborateurs lorsqu'est négocié son propre statut avec les compagnies d'assurances. Où est l'obstacle ? Les principes du droit des contrats civilistes ne s'opposent pas à ce type de construction. Le deuxième problème est celui de l'application à tout le monde. Il faut trouver, par le minimum de créativité et d'inventivité, des instruments. Et là, ils l'ont trouvé au travers du statut, du contrat de mandat de l'argent général, qui est imposé par l'accord et qui a pour effet que l'accord va s'appliquer partout. Des solutions de ce type, on peut en retrouver ailleurs, y compris dans ces nouvelles structures dites « plateformes », où l'on peut parfaitement, avec un minimum d'imagination, arriver à des solutions efficaces. Le seul problème est que l'imagination, la créativité ne sont pas le lot commun de toutes les communautés.

Je devrais m'arrêter là. Un petit mot encore : le statut des emplois à domicile est intéressant, à cet égard, parce qu'il permet d'ouvrir le prisme, dans la mesure où l'employeur n'est pas un véritable employeur et surtout, où l'entreprise n'est pas une entreprise. Cela pose quand même un certain nombre de problèmes qu'il faut résoudre, que l'on a résolus par le biais de la convention collective, voire des solutions qui sont quelquefois atypiques et qui mériteraient d'ailleurs peut-être d'être reprises pour être amplifiées en tenant compte de cela. Mme Levaux sait très bien à quoi je fais allusion, en pensant à cela : au moment où l'on a appliqué l'obligation de relever de l'Arco aux employeurs à domicile, on a considéré que les employeurs à domicile étaient des entreprises. Or ce ne sont pas des entreprises au sens de la convention collective du 14 mars 1947 et de l'accord du 8 décembre 1961 qui ont créé l'AGIRC et l'ARCO. Et pourtant, cela s'est passé parce qu'il y a une espèce de mimétisme qui fabrique des solutions alors qu'avec de l'imagination, on pourrait trouver des constructions mieux adaptées.

---

## **Débateur 1 : Laurent DUCLOS**

---

### **Laurent DUCLOS, Chef de projet « Ingénierie de parcours et stratégie d'accompagnement » à la DGEFP et chercheur rattaché à l'IDHES École normale supérieure Paris-Saclay**

Merci de m'accueillir. Je suis très content que Jacques Barthélémy ait détaillé dans son commentaire l'étendue des zones grises entre statuts d'emploi – comme au sein même du salariat –, concernant les services à la personne et l'emploi à domicile. Une transition toute trouvée pour l'exposé qu'il m'a été demandé de faire.

L'introduction à la Conférence de consensus – annexée à l'invitation – se proposait d'interroger le modèle de l'emploi à domicile. On peut dire que ces vingt dernières années, les acteurs n'ont pas ménagé leur peine pour tenter de stabiliser ledit modèle, qu'il s'agisse de l'activité conventionnelle déployée par les partenaires sociaux ou de l'effort public de soutien au secteur, ses ressorts politiques et bien sûr fiscaux. Cette dernière logique fiscale d'institutionnalisation n'est pas rien ; elle fait d'ailleurs l'objet d'examens réguliers de la Cour des comptes depuis au moins une dizaine d'années...

Si la stabilisation du modèle de l'emploi reste un tant soit peu problématique, les efforts liés cette fois au dénombrement et à la connaissance statistique de l'emploi dans le secteur ont, à leur tour, posé un certain nombre de problèmes : au-delà des aspects purement techniques (liés, par exemple, à la reconstitution des données de postes), ces travaux ont relancé les débats sur les notions de profession, d'emploi et d'activité (CNIS, 2012 ; Jany-Catrice, 2012, 2013), rendu sensible la diversité des formes de mobilisation de la main d'œuvre dans le secteur, notamment le poids de la multi-activité et/ou de la micro-entreprise. Ce que Isabelle Puech n'a pas manqué de rappeler tout à l'heure. Qualitativement, le modèle de l'emploi typique du secteur y consacre l'usage du préfixe « quasi », où l'employeur serait un quasi-employeur, le travailleur un quasi-salarié, le service pouvant prendre l'allure d'un quasi-bien, rendu – pourrait-on dire – dans un quasi-lieu de travail. Ainsi que le rappelait, en effet, le texte d'invitation « l'emploi à domicile s'exerce dans un lieu dont la finalité n'est pas en soi le travail, mais la vie quotidienne ».

À partir des enjeux qui se nouent autour de cette question du lieu (de travail) – et de la façon dont s'y distribuent les identités d'action – j'aimerais distinguer quelques notions susceptibles d'éclairer et potentiellement de ré-articuler les débats sur le « modèle de l'emploi à domicile ».

Espace privé par excellence, refuge de l'intime, le domicile peine à être conçu et/ou regardé comme « espace de travail ». En la matière, il fonctionne le plus souvent comme « boîte noire ». Or, on peut penser que les avancées concernant la relation d'emploi dans le secteur dépendent pour beaucoup de la façon dont l'intervention et la relation de travail au domicile peuvent faire l'objet d'un cadrage, par suite, de la façon dont l'activité et son contenu y reçoivent – à travers la direction du travail – une première qualification. Un enjeu important est



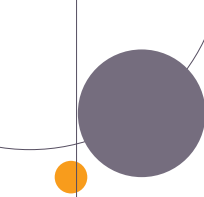
certainement de pouvoir rendre visible le travail au sein de cette sphère privée pour y rendre possible l'exercice d'une activité qu'on pourra alors qualifier de professionnelle. Cette dernière activité professionnelle suppose – à mon sens – que la direction du travail soit conçue comme relation négociée à travers la co-détermination des tâches, des compétences attenantes – bref des « missions » – pour que puisse s'installer une véritable « scène de travail » dans un lieu qui, comme on vient de le rappeler, n'est pas programmé à cet effet (Croff, 2004). On pressent qu'une telle négociation serait plus facile à installer à travers la mise en œuvre du modèle prestataire que dans les modèles de relation directe, où il faut « équiper » le professionnel pour développer sa capacité à prendre part au cadrage des interactions.

C'est là un aspect majeur de la compétence dans l'emploi à domicile. On se souvient que la compétence est régulièrement définie comme savoir agir en situation. C'est important pour l'exécution des tâches, évidemment, mais ce savoir agir concerne également – je dirais en première instance – la capacité à stabiliser la scène de travail. Le savoir en situation (pour l'exécution des tâches) doit être ainsi agrémenté d'un savoir sur la situation (intéressant le cadre d'exécution des tâches, l'environnement de travail). Il ne s'agit pas simplement de mettre en œuvre des compétences « décontextualisées » dans le cadre donné du domicile, qui ne figurerait plus alors qu'un décor ou un contexte pour l'activité ; il faut également être capable de faire « fonctionner » le domicile comme espace de ressources pour le déploiement même de cette activité.

Comment former ce type de capacité à mettre en perspective et à ajuster – avec les situations rencontrées – l'environnement dans lequel on intervient ? Dont la capacité à gérer les émotions qui est une compétence d'appréhension des situations tout à fait importante, à travers laquelle se joue la capacité à s'ajuster à un contexte, versus à ajuster une situation. S'agissant d'emplois dont les titulaires sont souvent peu qualifiés (certains rétifs aux formats scolaires), les acteurs du secteur de l'aide à domicile ne pourraient-ils pas profiter des perspectives offertes, en la matière, par la loi du 5 septembre 2018 ? L'article 4 de la loi vient, en effet, de faire entrer les Actions de formation en situation de travail (AFEST) dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle et on peut penser que cette nouvelle modalité pédagogique permettrait d'œuvrer au développement de ces « savoirs de la place » si utiles aux emplois du domicile, complémentaires des compétences intéressant directement les tâches « dans la place ».

Cet aspect de la compétence met en jeu rien moins – à notre sens – que la question de la valeur servicielle. Avec cette question : est-ce que le travail au domicile consiste en la simple délivrance d'une somme de prestations témoignant de la capacité à accomplir les tâches afférentes ? A l'inverse, le développement de ces savoirs de la place ne permet-il pas d'accroître la plus-value servicielle ? Qu'est-ce d'ailleurs qu'une capacité à rendre un service, par différence avec une compétence à délivrer une somme de prestations ?

Je terminerais sur l'extension que peut recevoir ce type de compétences – s'agissant spécialement du travailleur indépendant et/ou du fractionnement de l'emploi et du temps de travail dans ce secteur – à travers l'organisation de sa propre vie professionnelle. Ainsi que le relevait le sociologue allemand Ulrich Beck, dans son ouvrage *La société du risque*, « s'il ne veut pas s'exposer à des



préjudices continuels, l'individu doit apprendre à se considérer lui-même comme centre décisionnel, un bureau d'organisation de sa propre existence, de ses propres capacités ». Ce qui suppose de pouvoir repérer et prendre en charge des situations comme « situations de gestion ». Historiquement, la compétence d'organisation est l'attribut de l'employeur. A travers le développement des « nouvelles formes d'emploi » (NFE), elle devient, dans une espèce de renversement, un attribut du travailleur d'autant plus utile qu'il lui revient de pouvoir consolider son propre emploi. Les travailleurs à domicile ont certainement besoin – en ce domaine – d'un fier et fort soutien pour pouvoir assumer cette charge et œuvrer demain, nolens volens, à leur propre déprécarisation.

Je vous remercie.

---

## **Débatteur 2 : Franck BONOT**

---

### **Franck BONOT, coanimateur du réseau Sharers and Workers**

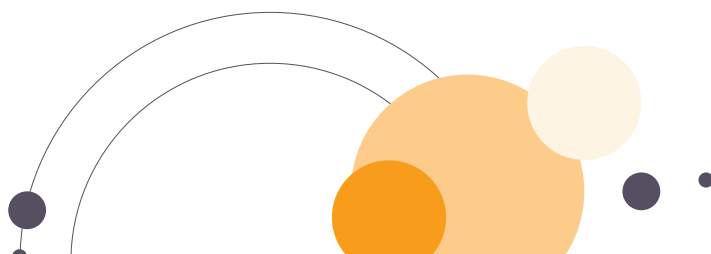
Il n'est pas facile de décrire le réseau Sharers and Workers. Je vais essayer de vulgariser. Cela fait un peu plus de quatre ans que nous observons les nouvelles formes d'emploi, souvent induites par les plateformes d'intermédiation. Nous avons suivi ce qui a été fortement médiatisé, les chauffeurs VTC, puisque la plateforme Uber monopolise un peu les médias et offre une forte visibilité à cette ubérisation, puisque c'est maintenant entré dans le langage courant. Mais on trouve aussi des plateformes dans le service à domicile, qui se développent essentiellement en zone urbaine. Le regard par rapport au salariat est très intéressant, puisque vous avez peut-être eu écho d'actions juridiques intentées par des travailleurs cherchant à requalifier leurs contrats commerciaux en contrats de travail. Après plus de quatre ans d'entretien avec ces travailleurs, nous constatons que ce n'est pas tant le salariat qu'ils recherchent, mais bien les protections qui sont liées juridiquement au contrat de travail, que ce soit la protection sociale, que ce soit la protection en termes de formation, mais également, tout ce qui est induit, c'est-à-dire la capacité d'aller chercher un crédit immobilier, de chercher un logement. Ce n'est pas réellement attaché juridiquement au contrat de travail mais dans la réalité, c'est vraiment prégnant quand une personne est en recherche de financement ou de logement. Au-delà de cela, c'est aussi l'incapacité, actuellement, de générer des collectifs pour revendiquer leurs droits. Or le code du travail prévoit une représentation des salariés et ils n'en ont pas. Je le mets entre guillemets, parce que depuis la loi El Khomri, il y a eu un petit article, mais on voit bien aussi que cette incapacité de se retrouver représenté par des institutions, donc des syndicats de salariés, des syndicats de travailleurs, leur posait un problème. Cette incapacité de former des collectifs pour avoir des revendications sur les termes de la réalisation de leur travail est vraiment une grosse problématique. Cette problématique n'est pas française. On la retrouve un peu partout à travers le monde. D'ailleurs, vu les acteurs en face, les acteurs d'intermédiation au niveau mondial ont la problématique un peu partout. Il peut y avoir des collectifs qui se créent comme aux États-Unis, qui s'appellent les Freelancers Unions, mais qui s'inscrivent plus dans une action de service donné aux travailleurs que dans la représentation telle que nous nous pouvons l'imaginer dans le dialogue social. Cette



incapacité d'avoir des espaces de négociation est vraiment problématique et renforce l'isolement des travailleurs. Parce qu'une des premières revendications n'est pas la protection sociale en elle-même mais essentiellement le prix et l'employabilité. Et l'employabilité, pour rebondir sur vos propos, passe par la formation. Comment un acteur seul peut-il assurer son employabilité, sachant que les mutations de métiers, puisqu'il n'y a pas de suppression de métiers, vont de plus en plus rapidement. Sur cette question, est-ce que l'on pense qu'il n'y a pas toute la responsabilité sur le travailleur, hors convention collective, pour la plupart ? On se retrouve donc vraiment avec des travailleurs isolés et des travailleurs en forte difficulté par rapport à un pouvoir de négociation vis-à-vis des donneurs d'ordres.

En fait, c'est ce côté social qui est problématique. Il y a des entrées possibles. Il y a d'ailleurs eu quelques tribunes, actuellement. Le Conseil national du numérique met aussi en forte visibilité la possibilité, à travers la LOM, la loi d'orientation des mobilités, de créer des espaces de concertation et d'offrir la possibilité aux travailleurs de plateforme de se syndiquer ou se représenter en dehors même des organisations syndicales instituées. Je sais qu'il y en a dans la salle et je leur tourne le dos, donc cela peut être dangereux... Mais ce sont bien nos revendications. Il faut donc être imaginatif. Est-ce que c'est un tiers statut ou non ? Ils ne sont pas partants, parce que cela fait une double frontière. Il y a aussi une chose très importante : il faut arrêter de penser l'individu avec un métier. On se retrouve avec de multiples activités. On se retrouve avec des personnes qui font du service à domicile mais qui font aussi des services dans la FoodTech en même temps. Et il y a des personnes qui sont aussi salariées. On se retrouve donc avec une multiplicité de statuts, peut-être pas de statuts, mais surtout, de sources de revenus qui, cumulées, permettent d'avoir un niveau de vie correct. Il faut essayer d'avoir une vue un peu plus macro et ne pas penser indépendant/salarié. C'est vraiment global. D'ailleurs pour certaines activités, par exemple les VTC, il y a des VTC salariés. Cela existe. Ils sont peu nombreux, mais cela existe.

Au-delà de cela, il y a aussi une question que je veux aborder, parce que nous avons une réflexion assez parisienne, même si je ne suis pas parisien, qui est la problématique des territoires. En matière de services à la personne, les problématiques dans les territoires, par exemple en Vendée, n'ont rien à voir avec les problématiques hyper urbaines de Paris. Et il est clair que la mise en place de plateformes qui pourraient concurrencer les employeurs individuels actuels n'est pas à la même en ville qu'en Vendée. Il est clair qu'une plateforme n'ira pas en Vendée, actuellement. C'est une réalité. D'ailleurs, Uber ne va pas en Vendée. Pourquoi ? Parce que le maillage est tellement large que les problématiques de déplacement des indépendants ne sont pas du tout les mêmes problématiques que l'on peut retrouver en ville. Il y a aussi cette notion territoriale. C'est-à-dire qu'il faut essayer de segmenter et de dire que les mutations de métiers, les mutations d'emplois sont aussi liées, du fait des plateformes d'intermédiation, à une logique économique de plateformes d'intermédiation qui, elles, pensent en territoires. Elles sont sur un territoire, elles entrent sur un territoire, et certains territoires ne les intéressent pas. On a donc deux visions différentes.



---

## Débatteur 3 : Emmanuelle BARBARA

---

### Me Emmanuelle BARBARA, avocat spécialiste en droit du travail et de la protection sociale, August Debouzy

Je m'intéresse à l'évolution du travail, à son organisation et même à ce concept qui doit être (re)pensé à l'aune des multiples mutations rapides du monde. Il se trouve que je me suis livrée dans le cadre d'une saga judiciaire à discuter du point de savoir si oui ou non, les participants aux émissions de télé-réalité sont des salariés. Je me suis aperçue à cette occasion que la notion de lien de subordination juridique disposait d'un contenu élastique et qu'il était malaisé de recenser fermement les critères. Au prétexte de cette affaire, je me suis passionnée sur ce que travailler veut dire.

Ce qui est intéressant dans cette longue affaire, au terme de laquelle le contrat de travail a été reconnu, c'est que la définition traditionnelle du contrat de travail a été modifiée pour cette seule occasion. Dans sa décision du 3 juin 2009, la cour de cassation a indiqué que la participation à un produit ayant une valeur économique dans un lien de subordination est nécessairement un contrat de travail. Ce qui signifie que pour l'occasion, la formulation de la condition de l'existence d'une « activité professionnelle » n'a pas été précisée à la décision. Ultérieurement, dans les affaires classiques de requalifications en contrat de travail, c'est-à-dire dans des secteurs économiques autres, on est revenu à la formule traditionnelle selon laquelle, « quelle que soit la qualification donnée par les parties au contrat, toute activité professionnelle exercée dans un lien de subordination en contrepartie d'une rémunération est un contrat de travail ».

Il se trouve que l'année 2009 correspond au début du surgissement et de l'expansion des plateformes de services, notamment celles qui offrent du travail à la demande.

La jurisprudence sur la télé-réalité pose en quelque sorte les prémisses des développements que l'on observe aujourd'hui autour de l'analyse des formes de travail atypiques.

Le nombre de travailleurs sur plateformes est difficile à déterminer. Il oscille entre 80.000 et 200.000, ce qui est anecdotique par rapport au salariat qui concerne environ 85% des personnes au travail. Mais ce phénomène est illustratif des modifications à l'œuvre. Si le travail est encore aujourd'hui largement synonyme de contrat de travail, les nouvelles formes d'activité ou encore le travail innomé résultant des activités humaines effectuées à titre gratuit en dehors du bénévolat classique sont légion. Le travail innomé touche tous les secteurs de la vie quotidienne, y compris dans la sphère de la consommation (émission d'un billet d'avion ou de train), ou vise les innombrables contributions gratuites facilitées par le web, depuis l'amélioration de logiciels de jeux, aux communautés de marques, aux notations d'hôtels ou de restaurants. Les frontières entre le travail et le non-travail considéré comme loisir ou activité artistique se diluent et créent une concurrence entre eux.

Par ailleurs, les gains de productivité tirés du remplacement progressif des hommes par la machine intelligente dotée de possibilités infinies posent la question de l'occupation du temps disponible. Une discussion sur le sort du temps de travail salarié « économisé » du fait de l'introduction des nouvelles technologies alimente depuis déjà 20 ans le débat entre sociologues et économistes sur le point de savoir si la remise en cause du salariat comme véhicule de l'organisation du travail tayloriste « libère le travail » selon l'anticipation de Marx en 1857, ou bien si elle ne fait que libérer du temps disponible dont on ne sait à ce jour à quoi l'occuper réellement ou au pire à nous asservir à la machine.

On constate aussi que le travail salarié devient davantage intermittent, interrompu par des périodes de chômage. Il peut aussi juxtaposer statut salarié et indépendant en même temps (slashers) ou encore consister en une activité innomée, comme loueur de son appartement, de ses outils, de covoiturage. Il peut s'effectuer au travers de communautés organisées par l'interface de plateformes qui organisent des marchés ad hoc. Le consommateur s'improvise producteur, et réciproquement, chacun donnant lieu à une évaluation systématique au travers d'une notation. L'ensemble de ces activités que l'on peut ranger dans la catégorie du « travail indépendant » puisqu'elles sont des activités autonomes, enfermées dans une relation contractuelle à court terme entre le prestataire et le fournisseur et assorties (parfois) d'un paiement à la tâche, constituent, malgré leur caractère précaire, une source sinon de travail au moins de revenu qui tend à s'accroître du fait de l'augmentation des places de marché constituées par les plateformes.

Nous avons quitté la civilisation de l'usine qui s'inscrivait nettement dans le cadre d'une organisation verticale, celle de l'usine, où le lien de subordination permettait une organisation conforme aux objectifs de production de masse. Cette organisation n'est plus celle qui prévaut, les entreprises s'évertuant à gommer les aspérités d'une subordination ressentie souvent comme une source de mal-être ou d'absence de reconnaissance professionnelle. On développe le coworking, les fablabs, les hackatons pour favoriser l'innovation. En outre, pour conserver ceux qui sont attirés par la figure de la start up, on concède l'intrapreneuriat, c'est-à-dire la possibilité de développer des activités indépendantes au sein de l'entreprise en cumulant les avantages du salariat et l'indépendance. Il s'agit désormais de valoriser l'autonomie, la responsabilité, la possibilité de recourir au télétravail, d'interagir en réseau, de recourir à un manager vu comme un coordinateur et non comme un prescripteur. Au total, ces modifications au demeurant conformes aux aspirations individuelles d'émancipation, conduisent à modifier profondément le rapport au statut salarié. Il ne faut pas oublier que l'accent mis sur la prévention de la santé au travail et notamment de la santé mentale a de son côté accentué cette évolution, tout comme les technologies dont l'usage a pour effet d'horizontaliser les relations professionnelles en heurtant les modes d'organisation verticales d'autrefois.

Ainsi, le travail prescrit tend à s'atténuer. De même, « l'obéissance », comme synonyme de subordination, considérée comme le ressort principal d'une relation salariée, apparaît désuète. Partout ailleurs, dans les familles, à l'école, dans la cité, l'obéissance a cédé face à d'autres caractéristiques régissant les relations. Enfin, l'atténuation des aspects saillants du lien de subordination

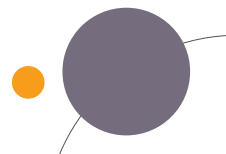
tient à la reconnaissance progressive, depuis la fin du siècle dernier, des droits du citoyen au travail. À ce titre, l'extension de la reconnaissance des droits fondamentaux, dont la liste est difficile à cerner avec précision, contribue sans aucun doute à aménager une sphère de « vie privée » au temps et sur le lieu de travail qui doit se concilier avec les exigences de production régies par l'employeur. De même, les exigences de qualité de vie au travail se traduisent par la conclusion d'accords collectifs sur ce sujet. Cette conciliation se traduit par un accroissement des aménagements dans l'organisation du travail qui ne peut que réduire la part laissée à la subordination classique.

Alors que les frontières entre la vie professionnelle et la vie privée s'estompent par l'effet de l'ensemble des facteurs exposés ci-dessus, la différenciation des modes de travail entre les salariés et les indépendants s'estompe aussi. On s'interroge ainsi sur l'indépendance réelle ou supposée d'un travailleur indépendant (par exemple un autoentrepreneur ou un travailleur ayant créé une SASU ou une EURL ou encore une EURL) comparé à un salarié. Cela fait des années que cette question est envisagée par la doctrine. Il se trouve en effet que les conditions de travail contemporaines applicables au salarié ont pour objectif d'apparaître moins « subordonnantes » que par le passé, tandis que le travailleur dit indépendant est confronté à des sujétions que l'on finit par estimer comparables à un lien de subordination. Ainsi en est-il des sous-traitants en général ou des travailleurs sur plateformes de livraisons ou des VTC. La polémique actuelle sur le statut de ces personnes connaît un rebondissement singulier avec l'affaire Take Eat Easy pour laquelle la cour de cassation a reconnu en novembre 2018 l'existence d'un contrat de travail. Il faut rappeler que pendant des années, les juges du fond en ce compris les cours d'appel, n'ont jamais requalifié en contrat de travail les travailleurs de Deliveroo ou d'Uber. L'intérêt de l'examen minutieux de ces affaires particulières réside dans le fait que pour conclure à un éventuel contrat de travail, on s'applique à démontrer que ces travailleurs font face à des conditions de travail singulièrement pénibles et à lister les contraintes, les sujétions ou les irritants, comme autant de preuves de l'existence d'un contrat de travail. Ce qui revient à caractériser le contrat de travail, pour les besoins du processus de requalification, uniquement de manière négative et peu désirable. Voilà qui est paradoxal.

Au final on va devoir distinguer les « travailleurs dépendants indépendants » (les salariés d'aujourd'hui) des « travailleurs indépendants dépendants » (disons les autoentrepreneurs notamment). La situation n'est pas satisfaisante en ce qu'elle fait inutilement jouer au lien de subordination un rôle sur-interprété devenu synonyme de contraintes, sachant que ces travailleurs n'aspirent pas à la subordination mais plutôt à l'accès aux protections et aux négociations plus favorables sur le prix de leurs prestations.

Comme le dit Thierry Pech, il faut détenir « un passeport pour la vie ». Or seul le contrat à durée indéterminée joue le rôle de sésame qui permet de forger des projets de vie, permettant la location d'un logement ou encore l'obtention d'un prêt bancaire.

N'est-il pas venu le temps de reconnaître un travailleur pour ce qu'il fait et non par son statut ? Ou plus précisément, plutôt que de s'acharner à le faire entrer



dans une catégorie donnée, il conviendrait de lui reconnaître sa qualité d'actif et à ce titre, sa légitimité à bénéficier d'un modèle social inclusif. La question est de savoir comment procéder pour atténuer l'impact des corsets tenant aux catégories et aux statuts pour savoir traiter le phénomène des « trajectoires professionnelles fractionnées » ou encore la poly activité. Les difficultés de la compréhension du monde qui vient tiennent non seulement à la vitesse de ces bouleversements mais aussi sûrement à des questions générationnelles. Quand on vient du XX<sup>ème</sup> siècle, on est rassuré par un certain ordonnancement du monde, alors que nos enfants ont tendance à être animés par une quête de sens, où le projet compte davantage que les modalités statutaires. La proposition que nous avons écoutée ici est fort intéressante, parce qu'elle fait tomber un certain nombre de herbes, idéologiques, sociologiques, pour lui préférer une dimension universelle. J'aime beaucoup l'observation qui nous a été faite tout à l'heure, où, dans les yeux des jeunes, le manager n'est pas là pour prescrire : il est là pour animer, exercer une sorte de maïeutique socratique, obtenir le meilleur de soi et favoriser une meilleure employabilité.

Vous vous interrogez sur la relation entre le travailleur à domicile et son employeur en vous demandant si elle est « dépassée ou inspirante ». Il me semble que cette relation emprunte toutes les caractéristiques propres à notre époque, où le lien de subordination se trouve atténué par l'autonomie grandissante de ces travailleurs et par la recherche corrélative de meilleures protections et de formations. Le travailleur à domicile doit gérer son activité de manière autonome, son emploi du temps, ses employeurs, en un mot penser sa carrière. L'ensemble de ces dimensions rejoignent celles que le gouvernement a voulu mettre à l'œuvre dans le cadre des ordonnances de septembre 2017 destinées à « libérer les énergies » en accroissant notamment le recours à la négociation collective. Quant à la deuxième exigence, celle relative aux protections que l'on doit recevoir dans l'hypothèse de trajectoires professionnelles fractionnées, elle a donné lieu à la « loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel ». À maints égards, le secteur du travail à domicile illustre le but recherché par ces évolutions législatives.

Il reste que, si le statut compte moins que les accomplissements professionnels que les personnes sont encouragées à réaliser en « choisissant leur avenir professionnel », il faudra organiser ensuite le « patrimoine social » de chaque actif autour de la figure du compte personnel de formation et élargir son champ. La loi du 8 août 2016 dite « loi Travail » proposait la création d'un elliptique CPA (compte personnel d'activité) comportant en son sein divers autres comptes tels le compte personnel de formation et d'autres encore. Si donc ce dispositif pouvait retracer les droits en cours d'acquisition de chacun au titre de nouvelles rubriques, que l'on soit salarié ou indépendant, on offrirait une sorte de tableau de bord des droits sociaux favorisant le parcours professionnel. Ce serait une manière d'étendre le « passeport pour la vie » évoqué précédemment pour permettre non seulement aux salariés en CDI de le détenir mais également à tous les autres actifs. Ainsi, on réconcilierait les travailleurs entre eux en offrant un modèle social inclusif, l'enjeu consistant à favoriser toutes les évolutions possibles du travail.

Merci beaucoup.

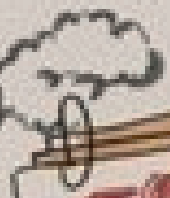


# Quelles Nouvelles FRONTIÈRES DU SALAIRE



**FAVORISER**  
**VALORISER**  
**le télétravail**

BIAT ?



A QUAND UNE  
PLATFORME  
Fepem

DE MISE EN  
RELATIONS  
EFFECTIVE POUR  
ÉVITER LE  
TRAVAIL 'INTERME' ?

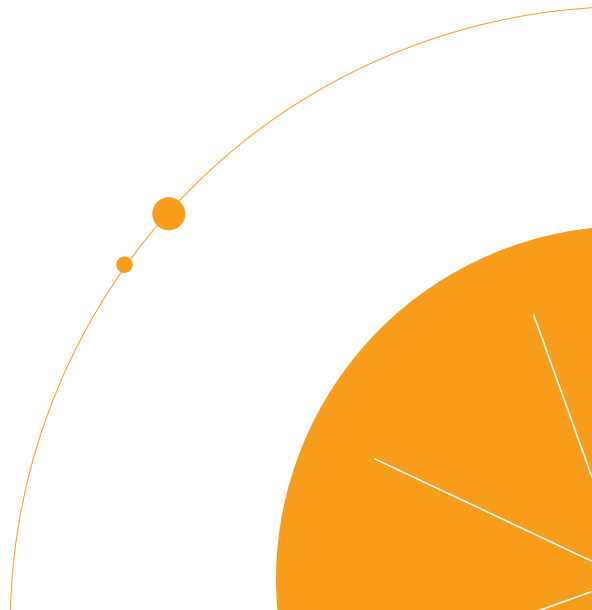
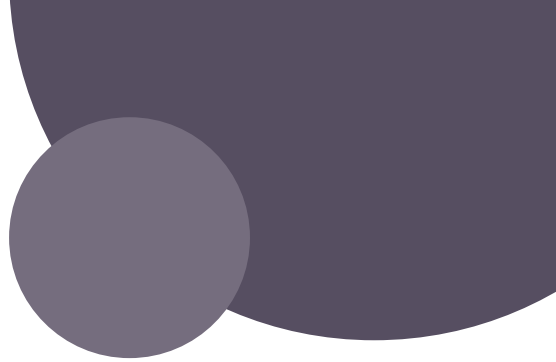
58 heures



FORMATION  
CONTINUE

pour 1 employé  
FAMILIAL

Quels  
enjeux  
à connaître ?







TRAVAIL  
ET EMPLOI :  
COMPÉTENCES  
DE VIE ET  
SAVOIRS  
PROFESSIONNELS

**Thématique 3**



## 9/ TRAVAIL ET EMPLOI : COMPÉTENCES DE VIE ET SAVOIRS PROFESSIONNELS

### Thématique 3

Se questionner aujourd'hui sur les nouvelles formes que prend la compétence au sein des activités qui sont à la frontière entre la vie privée, la vie sociale et la vie professionnelle est d'autant plus légitime que ces espaces recouvrent et s'imbriquent comme d'autres intervenants l'ont déjà souligné. Les savoirs de vie développés au sein du domicile sont-ils transférables dans des espaces professionnels ? Que signifie la professionnalisation des aidants et celle des bénévoles également en termes de compétences et surtout au regard des besoins de reconnaissance qui ont été également soulignés ? Comment les compétences intègrent-elles les dimensions relationnelles et notamment émotionnelles qui ont également été pointées ? Donc on voit déjà des éléments de convergence poindre.

Nous avons eu le plaisir de lire la contribution de Richard Wittorski pour cette thématique 3 et ici présent. Richard vous êtes professeur des universités en formation des adultes, spécialiste des questions relatives aux rapports travail-formation et à la professionnalisation.

A vos côtés, en tant que débateur M. Benoît MEYRONIN, directeur général de Care expérience (Domplus Groupe) et professeur à l'école de management de Grenoble.

M. Long Phan Quam, vous êtes chercheur associé au CNAM, au sein de l'unité de recherche Formation et Apprentissages Professionnels mais aussi membre externe au laboratoire de recherche RIFT/ ACT'FOR à l'Université de Genève.

Enfin, nous aurons le plaisir de visionner l'intervention de M. Dominique Thierry, sociologue, co-fondateur et ex-président de France Bénévolat qui nous éclairera sur la notion de compétences de vie et de savoirs professionnels pour des bénévoles.

---

## Contribution de Richard WITTORSKI

---

### COMPÉTENCES DE VIE ET SAVOIRS PROFESSIONNELS

Richard Wittorski, Avril 2019

#### Introduction:

**Il m'a été demandé d'abonder sous la forme d'un texte l'interrogation suivante « travail et emploi : compétences de vie et savoirs professionnels ? ».**

Il y a d'évidence plusieurs façons de comprendre cet énoncé. Pour ma part, j'ai souhaité le traiter sous l'angle suivant : d'une part, utiliser les mots « compétences » et « savoirs » signifie évoquer des dimensions socialement identifiées, valorisées et reconnues par exemple via des référentiels ou fiches de postes dans lesquels sont « rangés » et nommés des savoirs et compétences. D'autre part, parler de compétences « de vie » et de savoirs « professionnels » suppose de penser que l'exercice du travail dans le cadre d'un emploi « met en scène » non seulement, et c'est une évidence convenue, des acquis professionnels issus de formations et de l'expérience du travail mais également, et c'est assez peu courant de le considérer ainsi, des acquis personnels qui peuvent dès lors faire également l'objet d'une identification, valorisation et reconnaissance de la même façon que les acquis professionnels. Par ailleurs, « compétence » et « savoir » sont des formes de valorisation et de formalisation sociale d'une partie de la totalité de ce que nous pourrions appeler les « apprentissages » qui se déploient au quotidien et au travail, un grand nombre d'entre eux restant très incorporés et un petit nombre seulement font ou peuvent faire l'objet d'une valorisation sociale souvent d'ailleurs conditionnée par des critères eux-mêmes convenus et variables selon les périodes et enjeux. Enfin, la conférence de consensus intéresse un espace particulier du quotidien, le domicile.

**Tenant compte de ces préalables, la question que je vais traiter me semble alors double :**

- dans quelle mesure le travail mobilise-t-il, en plus des compétences et savoirs professionnels (au sens d'acquis en formation et en situation de travail), des « apprentissages » issus de la vie quotidienne particulièrement du domicile ? Dit autrement, dans quelle mesure la vie au domicile est-elle « pourvoyeuse » d'apprentissages réinvestis ou réinvestissables pour l'exercice du travail ? Parmi ces apprentissages du domicile, certains peuvent faire l'objet ou font déjà l'objet (par exemple, travaux en cours d'EMMAUS et de France Bénévolat en matière de référentialisation) ou encore pourraient dans l'avenir faire l'objet d'un tri et d'une valorisation, reconnaissance dans le champ du travail. Ce processus conduit alors à donner un statut de compétence ou savoir (donc socialement valorisés) à ces apprentissages ;
- quels sont les acteurs « légitimes » pour réaliser ce processus d'identification, tri, valorisation et reconnaissance de ces apprentissages du quotidien de manière à les transformer en compétences et savoirs ? La question se pose d'autant plus que les milieux qui organisent le travail (pour le dire vite) ont

d'abord une expertise sur le travail (souvent sur le travail prescrit ou au mieux représenté et moins souvent sur le travail réel) et non sur les apprentissages du domicile. Le texte qui suit sera donc organisé en trois parties principales : dans un premier temps, nous précisons le sens des mots « apprentissage », « compétence », « savoir » ainsi que leurs relations permettant d'introduire, dans un deuxième temps, une réflexion sur la façon particulière dont l'activité déployée au domicile (par les membres du domicile, par les intervenants au domicile) contribue à développer des apprentissages (nous nous appuyons notamment sur une recherche en cours avec IPERIA). Dans un troisième temps, nous nous demanderons pourquoi (les enjeux), comment et à quelles conditions valoriser une partie de ces apprentissages en « compétences » ou « savoirs » pouvant faire ainsi l'objet d'une reconnaissance dans les milieux du travail?

## 1-Apprentissage versus savoir et compétence : une affaire de valorisation sociale

- Partons d'une idée simple pour aborder en premier lieu le mot « **compétence** » : on ne peut que constater le succès de ce mot aujourd'hui dans les milieux de la formation et du travail, mais pendant très longtemps (en gros jusque dans les années 1970/80) on ne l'utilisait pas pour parler des acquis professionnels en formation ni pour parler du travail. On utilisait plutôt les mots « opération de travail », « savoir-faire », « habileté », « aptitude » par exemple. Pour autant, on ne pouvait pas dire, dans cette période antérieure que le travail réalisé ne satisfaisait pas un certain nombre d'attentes. Ainsi, le mot compétence relève d'abord d'une « proposition sociale » (d'autres parleraient d'un construit social) faite en premier lieu par les ouvriers de la métallurgie, brandi comme un outil de revendication sociale pendant les années 1960 (pour reconnaître les acquis d'expérience liés aux évolutions du travail qui apparaissent à l'époque) et en second lieu reprise par les employeurs, notamment par un des syndicats employeurs, l'actuel MEDEF (ex CNPF) qui lui a donné graduellement une place de choix dans la définition des axes stratégiques avec la publication du séminaire de Deauville en 2000 « objectif compétence ».

Selon certains, la compétence relève d'un processus d'inférence ou d'attribution sociale : ainsi, Curie (1995) indique que la compétence est « *une explication d'une conduite ou d'un constat de performance. C'est une inférence causale... la compétence est le facteur interne stable auquel est attribuée la cause d'un comportement ou d'un événement constaté* »<sup>(8)</sup> (Curie, 1995, p. 57).

D'autres indiquent que les compétences sont sous l'effet d'une « intention de normalisation » qui convoque un jugement de valeur et une évaluation sociale. Pour Brangier et Tarquinio (1998, p.24-25) par exemple, « *la compétence est une norme d'expression d'une collectivité donnée* »,... « *la compétence s'appuie sur des critères normatifs qui font l'objet d'une transmission sociale* ». Elle dépend donc d'une norme indépendante de tout critère de « vérité ».

Le mot compétence traduit donc une attribution de valeur sociale à un apprentissage. Il désigne plus particulièrement la valorisation d'une façon de faire dans le monde du travail. Il est communément admis que la compétence se situe du côté de l'activité jugée réussie, de la mise en oeuvre in situ jugée efficace (produite par le regard d'un tiers).

(8) « L'attribution causale interne est une norme sociale, on parle de norme sociale d'internalité au sens que : qui veut se faire bien voir attribue des causes internes à ses comportements, qui doit évaluer autrui valorise celui qui se présente à lui en tenant un discours interne, cette norme est apprise... à chaque fois qu'il s'agit de responsabiliser les gens c'est à dire à chaque fois qu'il s'agit de leur apprendre que leurs succès ou leurs échecs dépendent de leurs compétences » (Curie, 1995, p.57).

- Par différence, l'expression « **savoir professionnel** » ne traduit pas une façon de faire « en actes » ou « en situation », mais renvoie davantage à l'énoncé formalisant cette façon de faire jugée efficace. Cet énoncé fait l'objet d'un certain consensus social, ce qui lui confère le statut de « savoir ». Les savoirs professionnels sont donc des énoncés validés par une communauté et traduisant des façons de faire valorisées. Autrement dit, il existe un rapport étroit entre compétence et savoir professionnel. Nous pourrions dire que la compétence est du côté de l'action jugée efficace et le savoir professionnel du côté de l'énoncé traduisant cette action efficace (Wittorski, 2007).
- Mais où se situe le mot « **apprentissage** » ? Est-il si différent des mots compétences et savoirs professionnels ? Tous les travaux s'intéressant à l'analyse du travail ont tendance à considérer que l'apprentissage relève de transformations de représentations, de façons de penser ou encore de façons d'agir. Ces transformations sont nombreuses dans la vie quotidienne et au travail. La plupart d'entre elles, nous le verrons par la suite, sont très ancrées dans l'agir et peu visibles et identifiables ce qui a pour incidence de minorer ou ignorer une partie des apprentissages produits au fil de l'activité quotidienne et professionnelle dès lors qu'ils ne font pas l'objet d'un travail d'identification spécifique.

Par ailleurs, les travaux portant sur les apprentissages se sont déployés essentiellement dans 2 directions : les apprentissages scolaires et les apprentissages professionnels (au travail) mais très peu de travaux ont concerné les apprentissages du quotidien et au domicile (mentionnons ici tout de même les travaux de De Certeau, 1990).

***Autrement dit, nous proposons de considérer que les « compétences » et les « savoirs professionnels » sont des formes de « valorisation sociale » de certains apprentissages développés par les individus au fil de leur activité personnelle et professionnelle, laissant dans l'ombre une grande partie des apprentissages développés par ailleurs mais non valorisés socialement*** (cette valorisation passe souvent par leur inscription dans des référentiels).

## 2-L'activité déployée au domicile productrice d'apprentissages

*Les questions posées ici sont les suivantes : en quoi le domicile, comme tout autre espace d'activité, est-il un espace de développement d'apprentissages ? Comment cela se passe-t-il ? Quelles sont les spécificités/ particularités de ces apprentissages ? Pour documenter ces questions, probablement convient-il de prendre en compte l'ensemble des configurations de domicile : l'activité quotidienne des membres du domicile, le travail à domicile (par exemple le télé-travail), l'emploi à domicile (par exemple pour le ménage ou l'accompagnement de personnes âgées) et donc aussi les activités spécifiques de relation entre les membres du domicile et les intervenants externes...*

- Comme nous l'écrivions en 2016<sup>(9)</sup>, la question du domicile est une réalité à la fois très ancienne et présentant une certaine permanence (elle concerne la grande majorité d'entre nous au quotidien) mais aussi une réalité de forte actualité dans la mesure où le domicile est le lieu de transformations importantes support d'apprentissages nombreux au quotidien. Certes des travaux ont été menés sur le domicile notamment en l'interrogeant d'un point

(9) IPERIA (2016). Le domicile : enjeu sociétal majeur ou dérisoire ? Paris : les éditions IPERIA.



de vue sociologique, psychologique ou psychosociologique mais il demeure un champ peu étudié sous l'angle des apprentissages multiples développés par les acteurs permanents ou ponctuels du domicile (membres de la famille, intervenants extérieurs...).

Si nous interrogeons le domicile à partir de notre champ de spécialité à savoir l'étude des modalités d'apprentissage et de formation en lien avec l'activité déployée par les personnes dans des contextes de travail et/ou de vie quotidienne, nous pouvons alors interroger les dynamiques apprenantes qui se développent au domicile. Elles constituent des processus peu étudiés jusqu'alors et elles méritent probablement une étude fine aujourd'hui car elles rencontrent des enjeux sociaux importants (par exemple, intégration dans le domicile de fonctions nouvelles comme l'aide au maintien en santé... faisant l'objet à la fois d'une technicité nouvelle et de modes nouveaux d'intervention de professionnels souvent selon une logique d'accompagnement).

Nous faisons quelques constats relatifs à la permanence et à l'évolution des activités déployées au domicile : d'une part, le domicile est le lieu d'activités présentant une certaine permanence en lien avec des fonctions sociales traditionnellement assurées: par exemple, transmission de valeurs familiales, socialisation et premiers apprentissages, soutien mutuel,... D'autre part, le domicile est également le lieu du développement d'activités nouvelles depuis quelques décennies en lien non seulement avec des façons probablement renouvelées de remplir certaines fonctions traditionnelles (par exemple la réalisation de tâches ménagères davantage « déléguées » avec le développement massif de l'emploi à domicile,...) mais également en lien avec la nécessité de remplir de nouvelles fonctions (par exemple, le volume de la prise en charge d'actes de santé directement au domicile (HAD) auparavant réalisés dans les institutions de soin externes au domicile et les nouvelles formes d'organisation qui y sont liées,...).

Ainsi voit-on apparaître des changements importants dans le domicile : l'entrée de nouvelles technologies et la modification du rapport à l'information (accès, rythme, quantité...), une structure familiale renouvelée (familles recomposées...), la frontière poreuse s'agissant des espaces-temps de travail et de vie privée...

- Dès lors, nous formulons deux hypothèses concernant la dimension apprenante des activités déployées au domicile :
  - Considérant que toute activité est le support d'apprentissages « en actes » (comme l'ont largement montré depuis le milieu du 20<sup>ème</sup> siècle les travaux classiques en analyse du travail et en ergonomie), **la première hypothèse** consiste à dire que les activités habituelles ainsi que les activités nouvelles déployées à l'occasion des changements précités conduisent les acteurs du domicile à développer naturellement des apprentissages ;
  - **La seconde hypothèse** consiste à avancer que les apprentissages développés au fil des activités déployées au domicile ont probablement plusieurs caractéristiques qui signent leur spécificité : des apprentissages co-construits entre membres du domicile et entre membres du domicile et intervenants ponctuels ou réguliers venant de l'extérieur : transferts d'apprentissages des intervenants extérieurs vers les personnes du domicile sous la forme d'un partage d'expertise, apprentissages mutuels selon une logique de co-construction de



savoirs et compétences nouvelles liées à l'adaptation de l'usage de nouveaux équipements mais aussi en lien avec la nécessité de déployer de nouveaux modes relationnels avec les intervenants ponctuels (gestion des compétences d'un salarié à domicile ; prescription du travail, évaluation du travail...) ; des apprentissages « situés » dans l'ici et maintenant de l'activité mise en oeuvre seul ou à plusieurs au domicile ; donc des apprentissages souvent très incorporés qu'il s'agisse de compétences techniques (liés à l'usage de nouveaux appareillages), de compétences relationnelles ou managériales, de « matrices » de conception des autres... ; or, les apprentissages incorporés sont très attachés aux situations, au corps, aux affects-émotions et très difficilement identifiables par celui qui les a produits et donc peu transférables (on perçoit là l'un des enjeux sociaux à mieux les identifier pour permettre de les faire reconnaître et de faciliter ensuite la formation à ces apprentissages).

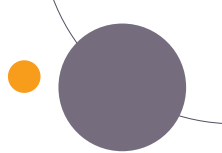
Probablement qu'au vu des changements intervenant au domicile aujourd'hui avec l'apparition de nouveaux acteurs qui y entrent, ces apprentissages relèvent donc particulièrement de logiques d'interactivités.

- **Ces hypothèses ont été travaillées lors d'une recherche récente** (Clénet, Finot, Obertelli, Tocqueville et Wittorski, 2018) portant sur les apprentissages mutuels des particuliers employeurs et des salariés du domicile. Il s'agit bien entendu d'une entrée particulière qui conduit à s'intéresser à une partie de la réalité des apprentissages au domicile : ceux réalisés en lien avec l'intervention d'employés à domicile. Cette recherche éclaire néanmoins les processus à l'oeuvre dans ces apprentissages du quotidien. Nous reprenons ici quelques uns des résultats particulièrement en lien avec le questionnement posé :

- *Les situations d'emploi à domicile étudiées sont peu souvent normées/préscrites/formalisées (le travail de l'employé est faiblement prescrit, le particulier employeur a à construire son rôle d'employeur), elles relèvent donc à chaque fois d'ajustements singuliers par et dans un « système ou configuration<sup>(10)</sup> d'activités » composé du salarié, du particulier employeur, d'autres acteurs éventuels, d'un domicile spécifique, les 3 en interdépendance étroite. Les activités des employés à domicile apparaissent par ailleurs toujours « hybrides » par rapport aux métiers types existants: elles ne caractérisent jamais clairement et exclusivement un métier ou un autre, elles relèvent d'une combinaison de plusieurs avec pour critère dominant les besoins du domicile et leur évolution.*
- *Ces situations d'activité sont caractérisées par une logique de « bricolage », on y met d'abord « de soi avec ce que l'on est » (prégnance de l'histoire personnelle dans le sens donné à l'activité) qu'il s'agisse du particulier employeur ou du salarié. Ce « bricolage » contribue à la transformation des acteurs par la construction d'« apprentissages » de 3 façons : d'une part, des représentations professionnelles et des « sentiments identitaires » au double sens de l'image que le salarié se construit de lui-même et de l'employeur, de l'image que le particulier-employeur se construit de lui même (la prise de conscience de devenir employeur) et du salarié ; d'autre part des compétences relationnelles (pour le salarié, apprendre à saisir les besoins de l'employeur, apprendre à adapter ses gestes en fonction de la personne âgée,...) mais également des compétences complexes liées à l'organisation de l'activité et l'optimisation*

(10) Au sens de formes spécifiques relationnelles sociales





du temps pour le salarié et au management du travail pour les employeurs (par exemple, comment transmettre une consigne, comment faire remarquer un travail mal fait sans mettre à mal la relation entretenue avec le salarié) ; enfin ces apprentissages ont une dimension affective/émotionnelle forte (construction de la confiance... par la reconnaissance réciproque de l'un et de l'autre).

- Les apprentissages analysés dans cette recherche semblent relever de 2 dynamiques différentes : d'une part, des apprentissages conjoints employeurs-salariés lorsque les salariés sont en présence régulière et durable avec leurs particuliers employeurs permettant le développement d'une relation effective ; d'autre part, des apprentissages portant davantage sur les écarts observés et analysés par les salariés entre des situations de domiciles et de particuliers employeurs différentes (relevant du développement de compétences complexes relatives à l'adaptabilité) lorsque le salarié intervient sur des périodes plus courtes et discontinues auprès de plusieurs particuliers employeurs rendant difficile le développement d'une relation nourrie avec chacun d'entre eux.

Ainsi, à partir de cette recherche, il apparaît une différence entre les apprentissages scolaires ou issus de formations et les apprentissages du domicile : les premiers font l'objet d'une forte mise en mots et formalisation écrite et orale et apparaissent sous une forme « désinvestie » au sens où ils ne sont pas toujours en relation avec une expérience vécue par l'individu auquel ils s'adressent. Au contraire, les apprentissages développés au domicile (qu'il s'agisse des membres du domicile ou des salariés) sont d'abord **incarnés** dans des activités en train de se faire et donc fortement « investis » (ils « collent » à une expérience en train de se faire, on y met beaucoup de soi et d'affects avec ce que l'on est) avec finalement peu de réflexion ou de « prise de conscience » associée (car au quotidien le « faire » est priorisé) sauf en cas de difficulté ou de situation jugée problématique (par exemple, le salarié a un accident, un désaccord apparaît à propos du travail...).

Dès lors, ces apprentissages sont d'abord **incorporés** (au sens de Leplat, 1995), ils relèvent souvent d'un processus de **sédimentation de l'expérience en actes**.


**Ces apprentissages « investis » (colorés d'affects, d'émotions) et « incorporés » (attachés à une expérience immédiate) ont donc pour caractéristique d'être peu visibles** car ils demeurent souvent attachés aux situations et échappent à la conscience, donc à la capacité de mise en mots des individus concernés. Ainsi, les identifier, les nommer, les valoriser, les reconnaître ne peut se faire naturellement et suppose à la fois une volonté et des dispositifs particuliers.

### 3-Quelques enjeux, sens et formes possibles de la valorisation sociale dans le champ du travail des apprentissages produits au domicile

La question posée ici est la suivante : pourquoi (les enjeux), comment et à quelles conditions valoriser une partie de ces apprentissages produits au domicile en leur donnant ainsi le statut de « compétences » ou « savoirs » pouvant alors faire l'objet d'une reconnaissance dans les milieux du travail ?

- On le pressent, un certain nombre d'apprentissages développés au quotidien, notamment au domicile, sont d'emblée, sans que nous ne le sachions, sans que





nous ne le voulions, donc à notre insu, réinvestis au travail. On le sait, l'activité déployée dans un espace professionnel n'est pas guidée par la seule fiche de poste transmise et les seuls acquis de formation initiale et continue « reçus », comme s'il était possible de considérer que la personne au travail est différente de la personne hors travail. Nous sommes bien le même, fréquemment d'ailleurs invité à déborder le cadre du travail prescrit en réinvestissant ce que l'on nomme parfois des qualités personnelles dans notre travail et parfois au contraire sommé de maîtriser nos émotions et affects spontanés (« soyez plus professionnel ! »). Or, peut-on travailler en laissant au vestiaire ce que nous sommes devenus au fur et à mesure des expériences de vie ? De nombreux travaux ont tendance à répondre par la négative, à l'image de ceux d'Y Schwartz (1999) ou d'Y Clot (1999) par exemple qui montrent dans leurs travaux respectifs la construction de l'expérience qui constitue un « patrimoine » présent à chaque instant dans la conduite de notre activité.

**Il y a donc bien une continuité et une permanence opératoire et subjective de ce que nous sommes devenus au fil de nos expériences personnelles et professionnelles.** Dès lors, la question posée cidessus fait l'objet, en première analyse, d'une réponse évidente : valoriser et reconnaître des apprentissages du quotidien, notamment issus du domicile, pour l'exercice du travail serait un « rattrapage » de la situation naturelle mais invisible socialement.

- Rendre visibles les apprentissages du quotidien pourrait servir **plusieurs enjeux**. D'une part, un enjeu de reconnaissance et de valorisation de ces apprentissages informels dans le cadre de VAE et de retour en formation et d'aide à la mobilité professionnelle considérant ainsi que **le domicile, tout comme l'école, l'entreprise est un lieu d'apprentissage**. Il s'agirait là d'envisager le domicile comme un « **domicile apprenant** » dont il serait utile de mieux comprendre les mécanismes pour mieux accompagner, identifier et valoriser ces apprentissages qui se déploient au quotidien (on voit immédiatement l'intérêt pour le déploiement d'une recherche spécifique sur les activités et fonctions du domicile, notamment dans un contexte de forte évolution). D'autre part, mettre au jour cette expérience du quotidien permettrait de fonder des champs d'expertise nouveaux, par exemple en lien avec l'apparition d'activités nouvelles ou d'usages nouveaux. Enfin, rendre visibles les apprentissages du quotidien contribuerait, sur un autre plan, à améliorer l'ergonomie des dispositifs nouveaux qui entrent au domicile (exemple de la télésurveillance, de l'HAD...) ; à accompagner plus efficacement les membres du domicile dans la prise en charge de certaines activités par la proposition d'actions de formation éventuelles...
- On le voit, identifier, valoriser et reconnaître une partie de ces apprentissages développés au quotidien du domicile renvoie donc à un certain nombre d'enjeux. Mais comment procéder ?

Nous distinguerons ce qui relève de « l'identification » de ces apprentissages (nécessitant une activité de recherche qui a pour enjeu de rendre intelligible ce qui est aujourd'hui invisible car en actes) de ce qui relève de leur « valorisation et reconnaissance sociale » (nécessitant un « tiers social » identifié et considéré comme légitime pour attribuer une valeur et donner une place à ces apprentissages dans les espaces du travail et de la formation).

D'une part, identifier les apprentissages produits au domicile nécessite probablement en effet des dispositifs de recherche spécifiques capables de prendre en compte les particularités de ces apprentissages pour mieux les saisir. Nous l'écrivions plus haut, la plupart des apprentissages produits dans le quotidien du domicile, seul ou avec d'autres (matériel ou humains) ont pour propriétés importantes d'être « incorporés » (fortement attachés à une expérience immédiate) et « investis » (colorés d'affects et d'émotions).

Dès lors, il semble essentiel, pour les saisir, de ne pas adopter une posture de recherche externe au domicile (avec l'hypothèse qu'une « objectivation » via le regard d'un chercheur suffit à comprendre des réalités incarnées) mais plutôt de proposer des recherches de type ethnographiques associant étroitement les membres du domicile à la réalisation de la recherche. L'hypothèse est ici qu'il faut partir conjointement du point de vue des acteurs du domicile et de l'analyse de leur activité pour comprendre ce qui se joue dans l'intimité des pratiques. Une autre perspective pourrait être de « **transformer le domicile pour mieux le comprendre** » ; en d'autres termes, provoquer des recherches-action proposant à des éco-systèmes de domiciles d'expérimenter de nouvelles situations (par exemple, proposer d'utiliser la domotique) permettrait de mieux comprendre comment le déploiement d'activités nouvelles conduit à des apprentissages nouveaux. En quelque sorte, c'est la nouveauté de la situation qui est l'occasion de rendre plus visibles les processus d'apprentissage nécessaires pour se familiariser à cette nouveauté.

D'autre part, et dans un second temps, le processus de « valorisation et reconnaissance » sociale d'un certain nombre d'apprentissages du domicile mis en évidence par la recherche consiste souvent à les nommer en savoirs et compétences (comme évoqué plus haut). Cela conduit très souvent à établir des référentiels en lien avec des conditions d'usage envisagées de ces savoirs et compétences, par exemple dans le champ du travail. Cette valorisation et reconnaissance nécessite l'attribution d'un jugement de valeur : quels apprentissages du domicile semblent avoir une « valeur » pour les milieux du travail ? la réponse à cette question ne peut pas être apportée par le chercheur mais par d'autres acteurs sociaux, telles des instances paritaires réunissant employeurs, salariés et institutions (ministère du travail par exemple). Mais cette valorisation et reconnaissance des apprentissages du domicile en compétences et savoirs ne peut intervenir qu'en seconde étape (alors que la tendance consiste souvent à faire l'économie d'un véritable temps de recherche permettant une première étape d'identification des apprentissages avant leur tri et évaluation sociale).

### **Conclusion :**

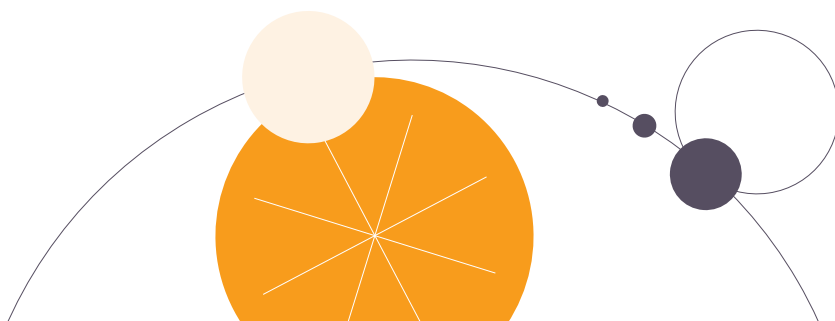
Il semble donc bien que le travail soit réalisé avec une diversité de ressources : bien entendu des savoirs issus de notre formation, des compétences professionnelles mais également avec des apprentissages venant du quotidien, notamment produits au fil de notre activité au domicile ; ces apprentissages ont pour particularité d'être d'une part « **discrets et silencieux** » au sens où ils sont pour la plupart non verbalisés donc peu valorisés et reconnus et d'autre part produits dans des situations de « **co-activité** » (des apprentissages développés dans la relation aux autres) rendant encore plus complexe leur identification.

Ces apprentissages du quotidien influencent de façon déterminante les compétences professionnelles développées au travail, nous pourrions dire en conclusion que **les apprentissages du quotidien et les compétences professionnelles s'inter-influencent**. De ce point de vue, nous sommes inévitablement le même homme ou la même femme avec le même patrimoine expérientiel complexe dans les différents espaces que nous traversons, qu'il s'agisse du domicile ou du lieu de travail.

Bien plus, nous pourrions proposer l'hypothèse que dans un certain nombre de cas, notamment dans les métiers dits relationnels, ce sont bien des ressources extra-professionnelles qui permettent au travail d'être finalement « bien fait ». Les entreprises ne s'y sont d'ailleurs pas trompées, c'est probablement ce que traduit l'invitation forte à la mobilisation dans le travail de compétences dites de « troisième dimension » (Aubrun et Orofiamma, 1991) liées notamment à toutes ces qualités personnelles largement développées et éprouvées dans la vie familiale et sociale. Il apparaît donc à plus d'un titre utile voire nécessaire d'identifier et valoriser les apprentissages développés au fil de l'activité quotidienne, notamment au domicile... à condition que cette valorisation soit effectivement assortie d'une reconnaissance individuelle et collective. A cet endroit, tout reste à construire...

#### **Bibliographie :**

- Aubrin, S. et Orofiamma, R. (1991). *Les compétences de troisième dimension*. Rapport de recherche, CFF, CNAM.
- Brangier, E. et Tarquinio, C. (1998). La compétence : modèles et usages. *Connexions*, 70, 13-30.
- Clénet, C. ; Finot, JP. ; Obertelli, P. ; Tocqueville, M. et Wittorski, R. (2018). *Les apprentissages mutuels entre particuliers employeurs et salariés*. Rapport de recherche : Cirnef, CentraleSupélec. Paris : Noir sur blanc.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris : PUF.
- Curie, J. (1995). La compétence en tant qu'imputation causale, *Performances Humaines et Techniques*, 75/76, 56-57.
- De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien*. Paris : Gallimard.
- Ipéria (2016). *Le Domicile : enjeu sociétal majeur ou dérisoire ?* », *Conférence de consensus*. Paris : IPERIA Les Editions.
- Leplat, J. (1995). A propos des compétences incorporées. *Education Permanente*, 123, 101-114.
- Schwartz, Y. (1999). La compétence, une question pour le philosophe. In Club CRIN (éd.), *Entreprises et compétences : le sens des évolutions* (p.213-218). Paris : Les cahiers du club CRIN.
- Wittorski, R. (2007). *Professionnalisation et développement professionnel*. Paris : L'Harmattan.

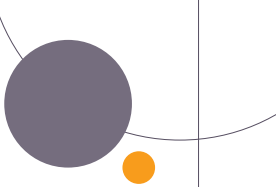


## Richard WITORSKI, professeur d'université en sciences de l'éducation et de la formation à l'université de Rouen

Merci à toutes et à tous et merci pour cette invitation. Je me permets juste de dire que je suis très heureux d'être là parce que j'étais aussi présent à la conférence de consensus de 2014 et je trouve qu'il y a une belle continuité. Je vais essayer de tenir les six ou sept minutes.

Il m'a été demandé de rédiger un texte permettant d'aborder l'interrogation et le titre de cette thématique, c'est-à-dire : « travail et emploi : compétences de vie et savoir professionnel ? » Évidemment, il y a plusieurs façons de s'en saisir. On m'a laissé toute liberté. Je l'ai donc fait d'une certaine façon. J'ai considéré que si l'on s'intéressait d'abord aux deux premiers termes, « travail » et « emploi », on était bien dans le champ de l'activité professionnelle. Quand on s'intéresse aux autres termes, « compétences de vie » et « savoirs professionnels », on a l'habitude dans le champ du travail, de considérer que ce sont d'abord des compétences ou des savoirs professionnels qui sont mis en œuvre et l'on associe très rarement aussi compétences de vie ou savoirs de vie. En l'occurrence, le choix était « compétences de vie ». J'en ai conclu que ce qui était attendu, c'était peut-être de voir comment lorsque l'on travaille, on travaille avec une continuité subjective, opératoire, expérientielle. C'est-à-dire que l'on est unique, « rempli » de notre expérience de vie privée au domicile ou dans d'autres espaces et pas seulement « rempli » de notre expérience professionnelle. Finalement, on travaille donc beaucoup avec ce que l'on est et ce que l'on a construit au fur et à mesure dans des espaces différents. Dès lors, je me suis posé deux questions, qui sont un peu développées dans ce texte. La première question est la suivante : est-ce que le domicile est un lieu dans lequel on peut développer des apprentissages qui sont réutilisables dans la vie professionnelle ? La deuxième question est celle-ci : est-ce que l'on peut identifier, valoriser et reconnaître un certain nombre de ces apprentissages et comment le faire ? Puisque l'on sent bien que tout ce que l'on apprend dans la vie quotidienne ne fait pas l'objet d'une valorisation dans les milieux du travail. C'est d'ailleurs sans doute pour cela qu'on utilise les vocables de compétences et de savoirs : il s'agit de formes de valorisation sociale d'un certain nombre d'apprentissages qui dès lors deviennent formalisés, reconnus et souvent catégorisés dans les référentiels mais ceux-ci ne constituent qu'une petite partie de l'ensemble des apprentissages développés au fil du quotidien (dont la plupart ne sont ni nommés, ni formalisés et encore moins reconnus). Comment peut se faire ce travail d'identification, de valorisation et de reconnaissance de ces apprentissages développés au quotidien ?

Je procéderai en deux temps. Auparavant, je dirai tout de même quelque chose concernant le lien entre apprentissage, compétences et savoirs professionnels, parce que cela permettra d'éclairer la suite. Cela permettra de comprendre notamment le deuxième volet. Je propose de considérer que les compétences, les compétences de vie, par exemple, les savoirs professionnels, sont des formes, comme je le disais à l'instant, de valorisation sociale d'un certain nombre d'apprentissages développés au fur et à mesure de l'expérience, qu'elle soit individuelle, privée, professionnelle. Autrement dit, cette valorisation sociale



laisse dans l'ombre un grand nombre d'autres apprentissages. D'où l'enjeu de se demander comment l'on peut identifier et nommer les apprentissages, lesquels choisissons-nous et pour quelles raisons.

Pour aborder le premier temps, c'est-à-dire la première question : qu'apprend-on finalement au domicile ?, je m'appuierai sur une recherche que nous venons de terminer, en décembre dernier, qui a fait l'objet d'un travail sur un peu plus de deux années, et qui se prolonge au travers d'une seconde recherche, qui prend appui sur un des résultats produits par cette recherche exploratoire. Nous sommes partis de deux hypothèses qui, d'ailleurs, ont été formulées lors de la conférence de consensus de 2014, ce qui permet de faire une filiation entre les deux moments. La première hypothèse est liée aux enseignements venant notamment des travaux en analyse du travail, c'est-à-dire que toute activité est le support d'apprentissages, si l'on entend par apprentissage des transformations de façons de voir, de penser ou d'agir qui ont une certaine permanence. Notamment, si l'on considère, comme on le voit depuis le début de l'après-midi, que le domicile fait l'objet d'un certain nombre de transformations, les situations où il y a des transformations et des changements sont de vrais révélateurs d'apprentissages nouveaux. On peut donc faire l'hypothèse qu'il y a inévitablement des apprentissages – après, il faut les caractériser – qui sont produits au fil de l'activité et notamment, déployés au domicile. La deuxième hypothèse que nous avons faite est que ces apprentissages ont probablement un certain nombre de caractéristiques. Ce sont des apprentissages qui sont souvent des apprentissages co-construits entre les membres du domicile ou avec les salariés. Ce sont des apprentissages qui relèvent aussi de transferts de la part des salariés vers les membres du domicile, mais aussi, inversement, des membres du domicile vers les salariés. Ce sont de toute façon des apprentissages très situés, très incorporés au sens où ils font l'objet d'une mise en œuvre, mais pas d'une mise en mots. Et c'est bien cela la difficulté. Ces apprentissages sont très attachés à de l'activité. Dans le quotidien, notre préoccupation est d'abord celle de réussir à faire et non d'analyser comment l'on fait. Ce sont des apprentissages qui restent souvent non perçus, non formalisés. Là, je ferai le lien avec ce qui avait été dit lors des deux thématiques précédentes. Nous avons constaté, dans cette recherche, qu'un certain nombre d'apprentissages concernaient, par exemple du côté du particulier employeur, le rôle même d'employeur : comment on construit son rôle, comment on négocie le travail, qu'est-ce que l'on s'autorise à dire ou à ne pas dire avec son salarié, notamment lorsque l'enjeu est de maintenir une relation. Mais ces apprentissages ne sont pas dits, d'ordinaire. Ils ont été identifiés grâce à l'enquête, grâce à la recherche, qui a provoqué cet apprentissage mis en mots par les personnes. Du côté des salariés, on voit également se développer des apprentissages liés à la gestion de leur activité professionnelle. Cela a été dit autrement tout à l'heure. C'est notamment et particulièrement le cas dans les situations de multi-emplois, où l'un des enjeux est évidemment d'essayer de construire des repères différents. Nous avons donc finalement trouvé des compétences complexes du côté des salariés, bien au-delà des seules compétences techniques.

Ce qui est véritablement important, il me semble, par rapport aux propos de cette thématique, c'est qu'il s'agit d'apprentissages qui sont d'abord incarnés, investis. Ils collent à une expérience de terrain en train de se faire. Je sais

que mon voisin de gauche développera cette idée à savoir que les affects, les émotions ont une place extrêmement importante, surtout dans la relation entre l'employeur et le salarié. Tout se passe comme s'il y avait une espèce de sédimentation de l'expérience au fur et à mesure, qui construit en quelque sorte les compétences et les savoirs.

La deuxième question, en allant un peu rapidement pour ne pas dépasser le temps : quels sont les enjeux, les sens, les formes possibles de la valorisation sociale dans le champ du travail des apprentissages développés au domicile ? C'est la question que je me suis posée. Ma façon d'y répondre est la suivante : je pense qu'il y a des enjeux importants autour par exemple du repérage de certains gisements d'expertise nouveaux liés à des transformations du domicile qui supposent le développement d'activités associées à des apprentissages nouveaux qui ne seraient pas identifiés tant qu'on ne les aurait pas regardés. Ce sont des expertises intimes, allais-je dire, qui relèvent du domicile mais qui peuvent avoir une portée sociale beaucoup plus grande. C'est aussi un enjeu pour les membres du domicile eux-mêmes. Nous en parlions ce matin dans un autre cadre. C'est par exemple être capable de valoriser et de communiquer ses propres apprentissages dans le cadre d'une réorientation professionnelle, d'une mobilité professionnelle. Il y a donc des enjeux de cet ordre : essayer de mettre en mots, d'identifier ces apprentissages du quotidien. Ce sont aussi des enjeux d'accompagnement du domicile dans la prise en charge de certaines technologies nouvelles : le fait de revoir l'ergonomie d'un certain nombre de dispositifs... Un autre enjeu, peut-être, dont on commence à parler, est d'accompagner une réflexion plus systématique ou plus outillée sur ce que l'on pourrait appeler un « domicile apprenant ». Qu'est-ce qui ferait qu'un domicile est source d'apprentissage ? Mieux on en saura sur les conditions qui permettent d'apprendre en fonction des situations – je reprends volontiers le mot « situation » évoqué tout à l'heure – au domicile, plus on pourra intervenir dans la façon d'accompagner le développement de ces apprentissages et de ces situations. Comment faire ? Si l'on veut identifier, donc mettre des mots, valoriser, donner de la valeur à ces apprentissages et favoriser leur reconnaissance par les milieux du travail, il faut probablement envisager deux temps : un premier temps qui est un temps de recherche et qui, je pense, est incontournable. Et je voudrais saluer les initiatives de recherche qui sont entreprises sur ces questions, parce qu'elles sont fondamentales. On a souvent l'impression qu'il suffit de tenir un discours social sur des situations de travail pour dire qu'elles existent, mais encore faut-il voir si elles existent vraiment. Et là, l'activité de recherche est indispensable, notamment pour identifier ces apprentissages. Cette activité de recherche peut se faire de deux façons, si l'on tient compte des particularités des apprentissages qui se déploient au domicile. Sans doute une recherche sollicitant le concours des membres du domicile, parce que ce sont des apprentissages d'abord incorporés. Il faut donc d'abord conduire la recherche avec les premiers concernés, plutôt que sous la forme d'une recherche en extériorité. Deuxièmement, probablement peut-on aussi initier des expérimentations qui ont pour but d'accompagner des transformations du domicile pour mieux révéler les apprentissages qui s'y déploient à cette occasion. Bref, c'est un peu l'idée de transformer le domicile pour mieux le comprendre. On voit bien là l'intérêt de la recherche, de recherches actions. Et pour le deuxième volet, valoriser et reconnaître, ce n'est plus le travail de la recherche. Là, c'est sans doute le

travail d'instances paritaires, qui pourraient être composées de représentants du domicile mais aussi de représentants du milieu professionnel, qui pourraient s'entendre sur la valeur à donner aux apprentissages. Je vous remercie. Je suis désolé pour le dépassement.

---

## Débatteur 1 : **Benoît MEYRONIN**

---

**Benoît MEYRONIN, directeur général de Care expérience (Domplus Groupe) et professeur à l'école de management de Grenoble**

D'abord, merci pour votre invitation, parce que dans le titre, il y avait le mot « inspirant ». Moi, j'ai été inspiré par votre papier, et puisque nous avons sept minutes, j'ai construit sept réponses ou sept échos par rapport au papier. Le modèle est-il inspirant ? Je dirai oui. Ma légitimité est celle du monde de l'entreprise, plutôt de la grande entreprise. Je parlerai donc de ce point de vue, et mon propos sera éclairé par trois dimensions, deux grands auteurs, dont l'une que vous avez évoquée, Arlie Hochschild, évidemment, autour de la notion de travail émotionnel, Erving Goffman, qui est un immense sociologue, et une forme d'éthique qui m'inspire, l'éthique du « care ». Il se trouve que nous avons beaucoup parlé de « care » jusqu'à présent et que je crois que cela fait sens.

Le premier point, c'est que nous parlons du domicile, de travail à domicile et forcément, je pense à Erving Goffman parce que lorsqu'on s'intéresse à la relation de service, on se doit de faire référence à Erving Goffman. Dans un ouvrage qu'il dédiait au monde de l'hôpital psychiatrique, il fait un petit détour à travers un chapitre où il analyse ce qu'est une relation de service. Ce chapitre est remarquable. Il a été publié aux États-Unis au début des années 1960 et Goffman, qui était un grand pédagogue, prend l'exemple du réparateur de postes de télévision. C'est intéressant parce que le réparateur de postes de télévision intervient au domicile. Goffman ne parle pas de compétences mais il parle de trois grands champs d'interaction entre ce réparateur et la famille, qui est réunie autour du poste de télévision qui est en panne. Il dit que finalement, il va y avoir un registre d'échange autour de la technique (on attend de lui qu'il répare le poste) ; il intervient aussi dans un cadre contractuel, puisque le poste est sous garantie ou non ; enfin, il y a ce qu'il nomme la « civilité » : l'on n'imagine pas le réparateur entrer, aller directement réparer le poste et s'en aller – en effet il salue les gens, il est dans la civilité.

Goffman souligne également la dimension de stress inhérente au fait d'intervenir directement au domicile des clients : il a eu cette formule extraordinaire, qui traduite en français dit ceci : « il (le réparateur de TV) travaille sous les yeux de la maisonnée ».

De fait, lorsqu'on est dans une profession où l'on est tout seul face à un écran d'ordinateur, c'est une chose. Mais quand on travaille sous les yeux des clients, c'est tout de même quelque chose qui est extrêmement stressant.



Enfin, Goffman souligne la question de la confiance dont il a déjà été beaucoup question : je vous ouvre ma maison, je vous ouvre surtout la relation à mes proches, vous vous occupez de mes enfants vous prenez soin de mes parents âgés... Confier cela à un tiers nécessite évidemment une dimension de confiance que Goffman analyse remarquablement.

Voilà déjà une première lecture « sous l'égide » de ce grand sociologue qui apporte une vision stimulante des enjeux sous-jacents à la relation de service à domicile.

Il y a un autre élément sur lequel je voudrais réagir. Vous parlez de déni social. C'est vrai que lorsque l'on parle de l'éthique du « care », qui a émergé aux États-Unis dans les années 1980, cela fait quarante ans que l'on réfléchit autour de ce paradoxe qui est que l'on confie ce que l'on a de plus précieux, c'est-à-dire nos parents et nos enfants, à des gens qui sont peu considérés, souvent mal payés, souvent des femmes, cela a été dit, et souvent issus de minorités ethniques. Je ne suis pas sûr que le constat qui est à l'origine de l'éthique du « care » et qui a été fait aux États-Unis dans les années 1980 soit très différent, quarante ans après, en France. L'enjeu de la valorisation, donc, de la reconnaissance de ces métiers reste fondamental.

Je prendrai juste un exemple. Je travaille régulièrement dans le monde hospitalier et la première fois que j'ai mis les pieds dans un hôpital, c'était en 2010, pour accompagner les personnels de l'accueil – une équipe 100% féminine de 20 personnes. Lors des entretiens que je conduisais afin de comprendre leur quotidien, je sentais qu'il y avait de la gêne et je discutais avec elles. Et au bout d'un moment, l'une d'entre elles m'interpelle et me dit : « mais savez-vous comment on nous appelle, ici, Monsieur ? » J'ai répondu que non. « On nous appelle les dames des étiquettes ». Effectivement, lorsque vous allez à l'hôpital, il y a les autocollants avec les numéros de sécurité sociale et elles nous remettent les fameuses étiquettes. Tout l'enjeu était de travailler là-dessus et notamment, de nommer leur métier qui n'était pas nommé. Elles ont décidé elles-mêmes de se nommer par la suite des « chargées de patientèle », puisqu'elles avaient en charge l'accueil et bien d'autres choses. Mais elles n'avaient pas de nom pour désigner leur métier auparavant. Tout à l'heure, nous parlions d'évolution lexicale et je voulais rebondir sur ce sujet qui n'est qu'une dimension de cette vaste question de la valorisation.

Vous parlez également de « compétences de vie ». Je suis complètement en adhésion. Une autre anecdote : je travaille pour une société qui exploite un réseau de bus. Les grandes révolutions que nous avons amenées au bout de quelques mois de travail étaient d'avoir un conducteur de bus qui désormais, dit bonjour le premier quand les gens montent à bord du bus. En fait, il s'exprime dans une vidéo qui a un usage interne et j'ai dit : surtout, quand vous allez présenter cela à vos dirigeants, dites-leur bien qu'ils n'ont pas payé 35 000 pour que les personnes disent « bonjour » ! Mais le témoignage est remarquable, quand on l'écoute bien, parce que le conducteur dit : « j'ai remarqué, grâce à la formation, que si moi, je dis bonjour le premier, les gens me répondent et qu'en fait, c'est moi qui installe l'ambiance, le climat à bord du bus. Et cela change tout. » Mon Dieu, quel pivot ! Et pourtant, c'est une compétence de vie.



Quand vous recevez des gens chez vous le soir, vous les saluez et c'est quand même vous qui créez l'ambiance, la convivialité...

Vous parlez ainsi de « patrimoine expérientiel ». J'ai coutume de dire, dans mon métier, que ce soit le professorat ou le consulting, que « le produit, c'est l'homme ». Bien sûr, il y a une compétence, une expertise, mais on vous achète votre énergie, on vous achète votre charisme, votre personnalité, votre capacité en clair à convaincre, séduire un auditoire, faire travailler les gens ensemble... Nous sommes tous, en fait, dans le travail émotionnel. Et dans cette dimension, il y a forcément des dérives. Vous évoquiez tout à l'heure l'exemple des hôtesse de l'air qu'Arlie Hochschild a étudiées. On leur dit : « finalement, recevez les passagers comme vous recevez vos invités à la maison ». Déjà, c'est terrible parce que c'est extrêmement genré puisque ce sont des femmes. Ce sont les femmes qui reçoivent mais on voit bien la dérive : non, finalement, ce ne sont pas des proches, ce ne sont pas des hôtes – en tant qu'hôtesse de l'air ou steward, les gens que je reçois, ce sont des passagers, cela ne se passe pas dans mon salon.

On voit bien la dérive qu'il peut y avoir quand on va sur ce registre-là. Cela pose la question de l'authenticité, parce qu'évidemment, il faut être ou non dans l'authenticité quand on est dans ces registres-là. Nous avons parlé tout à l'heure des besoins des jeunes. Je crois fondamentalement que les jeunes attendent de l'authenticité de la part de leur manager et de leurs collègues. Mais c'est un vaste sujet !

Cinquième point : vous avez parlé d'hybridation. Moi, je suis un hybride, puisque j'ai à la fois un pied, un gros pied dans l'entreprise et encore un petit pied dans le monde académique. Vous disiez tout à l'heure que vous aviez deux casquettes qui se fécondaient, quand vous vous êtes présenté, or je pense que c'est un vrai sujet, aujourd'hui, dans toutes les entreprises, que de chercher des profils qui vont créer le décalage. Vous parliez du logement social. Il y a beaucoup de bailleurs sociaux, aujourd'hui, en France, qui vont chercher des gens issus du monde de l'entreprise pour apporter un décalage. Parfois, cela marche, parfois, cela ne marche pas, mais en tout cas, l'hybridation est un vrai sujet parce que les cultures d'entreprise et les cultures sectorielles sont forcément sclérosantes à un moment donné. Il s'agit donc de savoir comment construire des formes d'hybridation, en créant par exemple des passerelles temporaires entre organisations, pour permettre à des personnes de vivre une autre expérience professionnelle.

L'éthique du « care » sera mon sixième point, mais j'en ai déjà parlé. Vous évoquez ainsi, à un moment donné, dans le papier, la notion de « reconnaissance réciproque ». Ceci est fondamental dans l'éthique du « care », et c'est fondamental aussi chez Goffman : en fait, le client a besoin d'être reconnu en tant que tel et le professionnel qui lui fait face a besoin d'être reconnu lui aussi. Cette reconnaissance est nécessairement réciproque. Axel Honneth le dit également très bien dans ses différents travaux (lire notamment « La Lutte pour la reconnaissance »). La reconnaissance est quelque chose qui fonctionne en réciprocité. Je vous livre un exemple pour illustrer mon propos. Chez un grand opérateur de téléphonie mobile, l'un des grands problèmes qu'avaient les techniciens qui interviennent à notre domicile pour installer ou réparer les boxes

était que très souvent, ils n'avaient pas la main sur un certain nombre de sujets. Ils se retrouvaient là à ne pas pouvoir agir face aux clients, et ils disaient : « excusez-moi, je ne peux pas le faire, je n'ai pas la main ». En fait, la personne perdait la face, comme le dit très bien Goffman : en public, j'avoue que je n'ai pas l'autorité pour faire quelque chose. Ce n'est pas une question de compétence, je n'ai tout simplement pas l'autorisation. De fait, la première attente que les techniciens faisaient remonter, c'était : « autorisez-nous ». Parce que perdre la face, c'est indécent et c'est insupportable pour chacun de nous.

Le septième et dernier point sera ma conclusion. Je l'emprunte à Bernard Stiegler, qui a eu cette formule que je trouve magnifique. Il parle de « l'économie de l'incurie », et il dit que l'incurie, c'est l'incurieux, l'incurieux étant celui qui, étymologiquement, ne prend pas soin. Par conséquent, soit l'on bascule dans ce qu'il appelle une économie de l'incurie, c'est-à-dire une économie qui ne prend pas soin, soit l'on est dans autre chose. Je terminerai par une dernière illustration, toujours issue du monde du transport public de personnes : il s'agit d'une société qui transporte des personnes à mobilité réduite. Il s'agit donc de « care », en théorie. En travaillant avec des méthodes nouvelles (l'ergonomie des services) avec cette entreprise, nous avons filmé la manière dont le hayon descendait avec le gyrophare pour donner accès à la PMR. Pendant plusieurs minutes, la personne en fauteuil roulant attendait, puis elle montait sur la plateforme, qui remontait en faisant beaucoup de bruit et enfin, elle accédait à bord. En regardant cette vidéo, les gens de l'entreprise se sont dit que c'était indécent, qu'ils ne se rendaient plus compte qu'ils faisaient subir cela aux gens. On voit bien que même avec les meilleures intentions, et même dans cette entreprise où les gens ne sont pas plus méchants qu'ailleurs, on bascule très vite dans ce que Stiegler appelle une forme d'incurie, c'est-à-dire qu'il n'y a plus d'attention réelle à l'autre...

Voilà ce que m'a inspiré votre papier. Merci beaucoup.

---

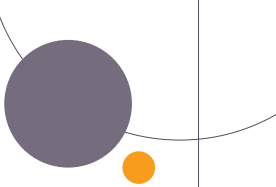
## Débatteur 2 : Long Pham Quang

---

**Long PHAM QUANG, Chercheur associé, FAP, CNAM et Membre externe, RIFT/ACT'FOR, Université de Genève**

### **Compétences émotionnelles du travailleur à domicile, enjeux de leur mise en visibilité**


Les organisateurs de cette conférence de consensus m'ont proposé de discuter le texte de Richard Wittorski intitulé « Compétences de vie et savoirs professionnels ». Je souhaite le faire en centrant tout particulièrement le propos sur l'une des dimensions fondamentales des « compétences de vie » : les compétences émotionnelles. Si nous partons de l'hypothèse générale que « vivre » peut être analysé comme une compétence alors nous pouvons nous demander quelles fonctions spécifiques remplissent les compétences émotionnelles à l'intérieur même des compétences de vie.



La question fondamentale qui se pose en amont est comment identifier ces compétences émotionnelles telles que développées en situation par le travailleur à domicile. L'une des difficultés majeures de leur identification tient à leur nature « incorporée », c'est-à-dire comme le souligne Leplat (1995), foncièrement à leur ancrage dans l'expérience globale, immédiate et singulière du de la personne. Les compétences émotionnelles s'en trouvent alors fortement invisibilisées. Pourquoi chercher à rendre visible ces émotions ? Nous pensons à la suite de Dewey (2010) que les émotions nous mettent en mouvement, de Damasio (1995) qu'elles sont constitutives de l'action, pas de décision sans émotions, et de Sartre (1995) pour qui elles peuvent être considérées comme une transformation du monde. Identifier, repérer, pouvoir nommer ces compétences émotionnelles constitue dans cette perspective un enjeu considérable : contribuer à rendre intelligible les émotions du travail à domicile.

Reconnaître les compétences émotionnelles : d'abord une double mise en visibilité.

La première mise en visibilité concerne le contexte du domicile qui fait l'objet d'un changement nécessitant la mise en œuvre de compétences émotionnelles particulières. Le domicile, notion habituellement connue, devient autre tant pour le travailleur qui y intervient que pour celui qui y vit, et il est bien entendu possible qu'un même individu endosse ces deux rôles à la fois. Pour le sens commun, le domicile renvoie à la vie personnelle, la vie privée, la zone intime. Plus encore, les expressions d'appartement ou de maison individuelle semblent bien caractériser le statut individuel du domicile s'opposant à un caractère collectif. Or ces distinctions s'avèrent être moins opérantes pour différentes raisons.

Un certain nombre de repères chez un travailleur intervenant à domicile peuvent s'en trouver bouleversés. Celui chez qui il se rend peut aménager son domicile différemment de ce qu'il aurait fait lui-même. L'organisation des espaces et leur investissement sont singuliers : certains travaillent dans leur **cuisine**,  d'autres dorment dans le salon, lisent et parfois mangent dans leur baignoire... Les fonctions traditionnellement dévolues à certains espaces sont investies différemment en fonction des personnes et il faut donc en tenir compte dans les contextes d'émergence des émotions. Livet (2002), à ce sujet, définit les émotions comme des attentes contrariées : à quoi je m'attendais en pénétrant dans un domicile qui n'est pas le mien ?

Parfois, ma surprise est telle, par rapport à ce à quoi je m'attendais, que je ne peux réaliser mon activité professionnelle telle que je l'aurais voulu. C'est le cas lors de la confrontation avec certaines conditions socio-économiques rencontrées au domicile. Malgré leur expertise reconnue, des puéricultrices intervenant en hospitalisation à domicile (HAD), ont littéralement mal, et disent mal faire leurs



**j'adore travailler dans ma cuisine... Surtout quand c'est mon mari qui fait le diner !**

soins quand elles voient des cafards courir sur la couverture du lit de l'enfant. Le rapport au corps, à la pudeur, à l'intime, à la douleur, aux croyances, constituent également et potentiellement autant de facteurs déclenchants d'émotions en fonction de nos attentes. Cette mise en visibilité semble importante à réaliser pour rompre avec l'évidence d'une vision stéréotypée de ce qu'est un domicile. Le confort apporté par ce stéréotype nous extériorise en quelque sorte de la rencontre avec l'autre. Le fait d'appréhender le domicile d'un autre en fonction de l'image que j'ai de ce qu'est un domicile pour moi-même, nous oblige probablement à une réflexivité pour respecter l'autre dans son espace, dans son altérité.

Les émotions qui se trouvent à circuler sur le lieu du domicile sont peu faciles d'accès comme l'a souligné Richard Wittorski tout à l'heure, alors que leur mise en visibilité représente un enjeu majeur comme nous l'avons dit. Identifier les compétences émotionnelles suppose de pouvoir caractériser ce que sont les émotions. Ce sera l'objet de la partie qui suit. Nous voudrions souligner ici un aspect contextuel actuel des relations interindividuelles marqué par un certain nombre de tensions. Nous rejoignons, à partir de notre propre expérience, les propos tenus lors de la table ronde précédente concernant l'expression plus fréquente de revendications, d'agressivité, de violence, et de montée de l'individualisme. Tout cela peut occasionner ce qu'une auteure, Hochschild (2003), a appelé un travail émotionnel suite à une recherche qu'elle a menée auprès d'hôtesse de l'air auxquelles on leur prescrivait de sourire comme si elles étaient vraiment heureuses. Le travail émotionnel est « la manière de gérer ses émotions pour se donner une apparence physique correspondant à ce qui est attendu socialement ». Dans le souci de se protéger, de ménager sa face sociale, les émotions n'en sont que davantage invisibilisées. Pourtant, réduire l'écart entre « ressentir » et « faire semblant de ressentir », des compétences sont nécessairement développées pour gérer cette tension.

### Émotions, de quoi parle-t-on ?

Un dictionnaire généraliste nous renseigne sur au moins trois aspects du mot « émotion ». La racine latine du mot l'associe intrinsèquement à l'idée même de mouvement (ex movere), un mouvement qui va du dedans vers le dehors. Ensuite, le mot est d'apparition plutôt récente puisqu'absent jusqu'à l'époque classique (esmotion, 1534). Descartes serait le premier à avoir utilisé le mot « émotion ». Enfin, le mot désignait essentiellement le mouvement ou l'agitation d'un corps collectif pouvant dégénérer en troubles. Il est constaté une évolution progressive du sens du mot, de collectif à individuel. Il existe de nombreuses définitions des émotions ainsi que le montre la recension emblématique réalisée par Kleinginna et Kleinginna (1981), souvent citée du reste dans la littérature scientifique. Ont été ainsi dénombrées 92 définitions différentes proposées entre 1971 et 1981.

Existe-t-il aujourd'hui un consensus total sur la définition des émotions ? Tous les auteurs que nous avons pu consulter sur ce sujet sont unanimes, la réponse est non. En revanche aujourd'hui, deux types de consensus partiels semblent établis. Le premier consensus se réfère à des approches classificatoires par composantes (Frijda, 1986, Leventhal et Scherer, 1987, Scherer, 1984, 1999, 2001). Les émotions

associent totalement ou pas, et de façon plus ou moins manifeste, globalement les éléments suivants : un niveau d'éveil ou d'activation physiologique ; des évaluations cognitives ; des ressentis subjectifs ; des comportements expressifs ; une disposition à agir (action readiness).

Le deuxième consensus se réfère à une approche par différenciation des émotions selon leur durée d'existence et leur profil dynamique (Livet, 2004) :

Les émotions occurrentes surviennent plus ou moins brusquement, décroissent ensuite pour disparaître assez rapidement, tandis que les sentiments persistent longtemps et ne présentent pas une dynamique aussi contrastée, et que les tempéraments, qui sont des dispositions à ressentir tel type d'émotion et tel type de sentiment vis-à-vis de tel type de situation, perdurent souvent toute une vie, et ne se modifient que très lentement. On peut aussi différencier les émotions des humeurs. Les humeurs persistent plus longtemps, mais surtout elles portent sur tout l'environnement du sujet (elles teintent tout en gris ou en rose), alors que les émotions portent sur des objets ou des traits particuliers de la situation.

Selon les auteurs pris en référence, les émotions jouent différentes fonctions. Elles sont ainsi susceptibles de guider l'action (de Sousa, 1987, Saarni, 1999, Tappolet, 2003), les perceptions (Dantzer, 1988), les intentions (Frijda, 1986). Les résultats obtenus dans l'une de mes propres recherches vont dans ce sens, trois fonctions majeures ont été identifiées (Pham Quang, 2017a, 2017b). Tout d'abord, les émotions, contrairement aux idées reçues et en deçà d'un certain seuil d'intensité, mobilisent l'individu. Loin de le sidérer, elles l'activeraient, Dewey (2010) emploie à dessein le terme « énergie ». Par ailleurs, les émotions révèlent quelque chose qui est signifiant pour l'individu : si la porte claque brusquement par exemple, je ne vais peut-être pas avoir une émotion, ce sera peut-être plus de la surprise. S'il y a un bruit qui fait sens par rapport à ma vie, cela peut être une émotion. Enfin, les émotions permettent aux individus de se rapprocher et de partager leurs propres expériences émotionnelles (Rimé, 2005), et de coordonner leur action (Dumouchel, 1992).


### Comment rendre compte des émotions ?

Rendre compte des compétences émotionnelles suppose de pouvoir rendre compte des émotions. Une première distinction doit probablement être faite entre vécu d'émotions et verbalisation d'émotions. Ressentir, vivre des émotions est différent de parler des émotions. Par définition, lorsque je ressens une ou des émotions, je ne parle pas. Cette considération constitue l'une des difficultés à pouvoir repérer les émotions sans que l'individu ne les « parle », ne les verbalise. Il y a donc là des implications méthodologiques différentes mais qui peuvent s'articuler. D'un côté, une démarche ethnographique, c'est-à-dire une immersion dans le terrain. Si l'on considère les émotions comme des attentes contrariées comme fut dit plus haut, il est alors possible de les inférer à partir de ruptures dans l'activité en cours de l'individu. De l'autre côté, le recueil des émotions telles que verbalisées, par entretien ou questionnaire. Les émotions énoncées dans ces recherches sont souvent celles des autres, et donc rarement les siennes qui apparaissent comme un point aveugle pour le sujet.

Quelle que soit finalement la méthodologie retenue, les résultats de recherche montrent le plus souvent que les énoncés relatifs à l'identification d'émotions portent sur leur caractère plutôt « subies » et qu'il faut donc contenir par des stratégies diverses. Si les émotions sont systématiquement évitées ou fuies, le risque encouru est de se blâmer soi-même trop facilement ou se culpabiliser trop rapidement. Il s'agit alors, et c'est un enjeu fort de développement des compétences émotionnelles, de diminuer autant que possible le sentiment d'incompétence qui se traduit souvent par l'expression d'un sentiment d'impuissance ou d'insécurité dont l'effritement affecte, ce que Bandura (1997) a désigné par le sentiment d'autoefficacité personnelle.

### Compétence, attitude, climat émotionnels

Un travail de distinction doit être opéré entre compétence, attitude et climat émotionnel car chacune de ces notions renvoient à une réalité spécifique. Or distinguer n'est pas séparer, dans la réalité, ces notions s'enchevêtrent en permanence.

Une chercheuse, Saarni (1999), définit la **compétence**  émotionnelle comme « les habiletés et les capacités liées aux émotions qu'un individu a besoin de mobiliser pour faire face à un environnement changeant, et ce, tout en contribuant à consolider son identité, à mieux s'adapter, à devenir plus efficace et plus confiant ». Huit composantes sont décrites :

1. La capacité de prendre conscience de ses propres états émotifs
2. La capacité à être attentif aux émotions, à prendre conscience, à accueillir et à accepter telles quelles ses émotions.
3. L'habileté à reconnaître, à nommer et à comprendre avec empathie ses émotions et celles des autres.
4. La conscience que nous ne sommes pas toujours attentifs à l'ensemble des éléments qui composent notre ressenti (par inattention sélective à l'égard de certains éléments, par exemple, lorsque deux émotions aux valences opposées sont ressenties simultanément telles la joie et la peine), ce qui revient à savoir qu'un état émotif ne reflète pas l'ensemble de l'expérience.
5. La compréhension du lien entre la nature de la relation et les émotions ressenties et exprimées.
6. La capacité de gérer avec succès des émotions agréables ou désagréables ou des situations difficiles émotionnellement grâce à l'utilisation de stratégies adaptées et efficaces d'autocontrôle et d'autorégulation.
7. La capacité de demeurer cohérent quant à sa théorie personnelle des émotions à travers ses actions dans diverses situations.
8. En bref, la personne compétente émotionnellement fait preuve d'autoefficacité et de résilience dans des situations sociales où émergent des émotions en faisant appel à ses ressources internes et externes pour gérer ses émotions tout en demeurant fidèle à elle-même (ses valeurs, ses croyances, ses besoins, son identité, ses objectifs, etc.).



**La compétence émotionnelle n'est en effet pas liée à l'ancienneté, il faut faire confiance aux jeunes qui doivent être mieux valorisés**

On ne peut pas agir directement sur ses compétences émotionnelles par définition, mais construire dans le temps ses attitudes émotionnelles est possible (dans le temps de la formation par exemple). La notion d'attitudes fait référence à une prédisposition à agir qui s'appuie sur l'expérience antérieure de l'individu. Il s'agit ici de favoriser les moyens susceptibles de rendre compte de certains aspects de notre vécu passé par les prises de conscience, la verbalisation, la réflexivité par exemple :

1. Consigner dans un cahier, répondre à des questionnaires peut permettre de réaliser une prise de distance par l'écriture.
2. Participer à des jeux de rôle peut permettre de dédramatiser par le jeu, de réactiver des souvenirs dans un cadre sécurisant.
3. La compétence émotionnelle se développant au fil de notre propre socialisation, il n'est pas inutile d'investir également certaines méthodes comme celles dites des récits d'histoires de vie.

Cependant, comme le rappelle Rousseau et Courcy (2002), les outils sont insuffisants sans un accompagnement propre à la prise en compte des émotions dans la réflexion car il est bien difficile de rester au contact avec une expérience émotionnelle désagréable pour y réfléchir.

La notion de climat émotionnel renvoie au rapport entre individu et collectif. Le climat n'est pas un donné, une sorte de détermination, c'est un construit social. En ce sens, chacun est à même de participer à l'instauration d'un climat favorable au travail, à l'apprentissage. Il y a même une coresponsabilité dans l'instauration d'un certain climat émotionnel pour ne pas se situer dans un processus par trop victimaire où la plainte dévie la réflexion et la problématique des émotions devenant alors trop lourdes à gérer, l'émotion nous ramenant sans cesse à nous-mêmes. La compétence émotionnelle susceptible d'être développée à cet endroit passerait par la prise en compte de sa place et de son rôle dans la relation interpersonnelle afin d'éviter de projeter sa propre histoire sur l'autre. Par ailleurs, plusieurs intervenants peuvent se relayer au domicile. Le déclenchement, indirect, d'émotions par manque de coordination est parfois constaté. C'est par exemple le cas du kinésithérapeute qui, lors de ses manipulations pourtant nécessaires, va produire inévitablement des inconforts voire des douleurs. La question qui peut être posée est quel est l'intervenant qui suivra ? S'il s'agit d'un intervenant qui va également fortement mobiliser ou au contraire d'un intervenant en sophrologie, le contraste entre types d'activités peut être trop important et donc susceptible de se révéler contreproductif au final. La question de ce qui se passe avant et après mon intervention constitue une stratégie organisationnelle anticipée qui permet d'influer sur le climat émotionnel, mais aussi donc sur les attitudes et l'expression située des compétences émotionnelles.

## Éléments conclusifs et perspective

L'enjeu principal est de pouvoir rendre visible les compétences émotionnelles et donc en amont, ce que l'on appelle les émotions. Quelles sont ces compétences ? Nous avons pu identifier la capacité effective à distinguer, comprendre, nommer, réguler les émotions ressenties, perçues au domicile, les siennes comme celles des autres.



Au plan théorique, il s'agit de comprendre à quelles conditions un savoir sur les compétences émotionnelles développées par le travailleur au domicile est possible. Au plan pratique, les compétences émotionnelles bien qu'objet d'une activité concrète, réelle, et parfois lourde, n'en sont pas pour autant reconnues comme un travail au sens classique du terme : c'est-à-dire rémunéré et en référence avec des compétences normées (référentiel). Dans l'activité de bénévolat par exemple, des compétences émotionnelles sont clairement développées. Peut-il y aurait-t-il lieu de cesser, à l'avenir, de différencier compétences et travail ? Cette considération comporte bien entendu de nombreuses implications notamment en termes d'apprentissage et de formation.

---

## Débatteur 3 : Dominique THIERRY

---

XXX

XXXX

### Interview réalisée en vidéo

Je pense qu'en effet nous devons parler de compétences quand on parle des activités de la vie sociale, de la vie privée et de la vie familiale comme on le fait pour les activités professionnelles. D'ailleurs par le passé nous n'avons pas eu beaucoup de succès pour tuer cette trilogie : savoir, faire savoir et savoir être. Effectivement, nous faisons bien la distinction entre les compétences techniques et les compétences sociales dont on va surtout parler.

Mais bien sûr quand on est professionnel on parle de compétences techniques. Une dame qui fait la cuisine on sait si elle sait bien faire la cuisine ou pas mais ce n'est pas ça dont on parle. Mais ce sont bien les compétences sociales et on les trouve à peu près de même nature et de même contenu autant dans les trois champs que sont chez les professionnels, chez les bénévoles parce que ce sont d'abord des compétences sociales et chez les aidants. Et donc la question est de savoir où ça naît et comment ça se transfère. Ça peut naître dans ces trois univers et ça peut se transférer dans ces trois univers. Donc on peut avoir des compétences sociales dans le bénévolat qui peuvent aussi être utilisables dans le champ professionnel et bien sûr des compétences d'emploi de proximité puisque c'est ça qui vous concerne le plus directement et qui ne se réduisent pas à des compétences techniques.

Comme toutes les compétences quel que soit le champ et la nature, il y a eu des tonnes de littérature sur le sujet et j'ai beaucoup sévi sur ce champ là aussi. C'est à travers des activités concrètes. Commencer à voir ce que fait quelqu'un et surtout l'aider à formuler ce qu'il fait. Parce que souvent il parle de choses assez générales donc qu'est-ce qu'il essaye de faire sur ses activités ; donc comment il décrit ses activités ce qui est essentiel. Et s'il arrive à les décrire avec suffisamment de recul, du coup la déduction que l'on peut faire des compétences qu'il a développé dans ses activités sont plus facilement identifiables. Et après comment les valoriser. Alors sur le champ des aidants familiaux ils ne sont pas valorisés même si de temps en temps on pourrait les reconnaître un peu. Parce qu'effectivement moi ces aidants familiaux j'ai une reconnaissance illimitée pour eux.



Alors je vais le faire à l'envers mais sur le champ des compétences que l'on appelle expérientielles ce qui nous renvoie à la loi de 2002 sur la validation des acquis de l'expérience qui peuvent être maintenant reconnus en France soit dans la vie professionnelle, soit dans la vie bénévole qui est une grande révolution qui ne s'est pas complètement mise en œuvre. Effectivement ces compétences expérientielles on peut les exercer et les développer dans le champ du bénévolat parce qu'effectivement le champ du bénévolat c'est de l'empathie mais c'est aussi des compétences précises. Alors d'autant plus que dans le bénévolat ce sont des gens qui font des choses extraordinaires avec des bouts de ficelle. Donc du coup les compétences sont encore plus difficiles à mettre en œuvre et à identifier. Et puis dans le champ bien sûr des compétences professionnelles ; une personne qui a un emploi de service ne se réduit pas à des activités professionnelles bien sûr et le contact et les relations sont essentielles. Je ne vais pas dire que c'est cinquante pour cent mais disons que c'est tout aussi important et parfois plus important que les compétences strictement techniques ou professionnelles.

Ainsi, quand on embauche une femme de ménage. Elle peut être très sympa mais ce qu'on attend d'elle c'est d'abord qu'elle fasse le ménage parce qu'on n'a pas d'attentes particulières en matière de relations sociales. Elle est sympa on se dit bonjour et c'est encore mieux. On a des relations sociales mais ce n'est pas ça qu'on vient chercher. Dès qu'on commence à perdre un peu d'autonomie c'est là que le contexte se fait et que les compétences sociales vont prendre de plus en plus d'importance. Et du coup, ça devient extrêmement subtile au bon sens du terme.

Quel équilibre en particulier pour accompagner quelqu'un et en partie quelqu'un qui reste à domicile ? Il y a ce fameux triangle de référence que l'ADMR a mis en exergue mais pas totalement mis en œuvre. Mais le concept est intéressant car on voit qu'il faut à la fois une bonne professionnelle mais qui ne fait pas que des gestes techniques. Il faut un environnement familial mais il est plus ou moins présent. Il faut dire que si les enfants sont à 10 000 kilomètres c'est évidemment plus difficile. Et puis le bénévole qui n'est pas là pour se substituer pour compenser le manque des uns et des autres mais qui est là pour créer un lien supplémentaire en particulier dans les périodes où la personne salariée n'est pas là, la famille n'est pas là etc. Et tout cela évolue dans le temps et c'est ça qui est compliqué dans ce contexte. C'est que ça évolue dans le temps. Parce que ce qui est le bon équilibre aujourd'hui ne sera pas forcément le bon équilibre dans deux mois ou trois mois parce que la personne est un peu moins autonome mais en même temps elle peut rester chez elle. Et on retrouve aussi ces compétences sociales dans les établissements spécialisés, ce n'est pas seulement à domicile.

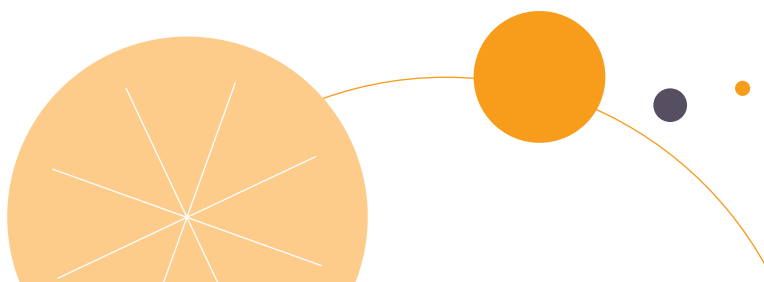
On doit penser les contextes et puis ces contextes qui peuvent évoluer très très rapidement, notamment pour les personnes plus au moins autonomes. D'abord parce qu'elles sont chez elle ou elles sont dans des établissements ce sont déjà deux grands facteurs de contexte. Et puis comment ça va évoluer dans le temps. Si on prend effectivement la trilogie des trois types d'intervenants qui vont être selon les cas, le professionnel comme les employés familiaux, le bénévole eux même plus moins ... mais c'est souvent spontané comme la famille ou les voisins ou des bénévoles d'associations plus spécialisées qu'il faut également formés et puis les aidants familiaux. Alors on voit bien que ce contexte et que cet équilibre

subtil autour des compétences sociales qui va permettre un certain degré d'autonomie et de lien social mais elles vont varier dans le temps et elles vont varier dans l'équilibre entre les trois.

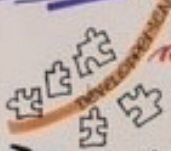
D'abord la famille elle peut être parfois loin et puis il ne s'agit pas le bénévole fasse le boulot des employés familiaux mais l'employé familial n'est pas toujours là. Donc quelle interface, quelle intention il porte ? Par exemple des choses très concrètes : la prise de médicaments. Si la personne âgée ne sait pas trop ou ne voit pas bien, ce n'est pas forcément l'employé familial qui va être là au moment de la prise de médicaments et la famille n'est pas forcément là. Et donc ces contextes ils vont évoluer dans le temps et donc le bon équilibre et c'est en ça que c'est compliqué mais c'est aussi l'humanité. Cet équilibre qui est aujourd'hui acquis à un moment, trois mois après ce n'est plus le même parce que la personne aura évolué, aura perdu un peu plus d'autonomie etc. Donc il faut trouver cet équilibre subtil, en dentelle je dirais, au cas par cas dans des contextes particuliers et en fonction des temporalités.

Je voudrais revenir sur un terme important qui est celui de l'empathie. Alors en français on peut l'appeler l'empowerment mais parlons d'empathie. On en parle de plus en plus et pendant très longtemps, on a considéré que l'empathie on avait ça naturellement dans le berceau ou on en n'avait pas. Maintenant il y a des travaux de recherche de psychologues qui montrent que pas du tout, pas du tout ça s'apprend. Comme le vélo. Alors il y a peut-être des prédispositions mais cela ne fait pas tout. Alors moi derrière empathie je veux y mettre deux termes : le premier qui me vient à l'esprit est réciprocité. D'ailleurs quand on parle de bénévolat, on a fait interviewer des tas de bénévoles et à chaque fois ils disent plus je donne et plus je reçois. Alors ils ne savent pas qu'il y a un monsieur qui s'appelait Marcel Mauss qui expliquait cela très bien, un anthropologue qui a dit cela en 1925 avec le don et le contre don. Donc ils redécouvrent Marcel Mauss sans le savoir. Et c'est vrai que même dans les situations les plus difficiles, plus je donne et plus je reçois moi-même et donc il y a quelque chose pour moi aussi, dans ce que je fais en tant que bénévole.

Moi personnellement j'essaye de pousser le bouchon un peu plus loin avec la notion d'altérité. La réciprocité c'est un bon échange je dirais. Donc ça crée du lien social. L'altérité c'est un peu plus que ça. J'ai besoin de toi pour moi vivre. Donc ça crée un niveau supérieur de lien. La réciprocité à la limite c'est «je viens faire une activité, je sors de cette activité, la personne était contente et je suis content et là c'est de la réciprocité». Et c'est très bien. Mais l'altérité ça se construit dans la durée et donc ça devient plus compliqué. Car les employés familiaux ils sont aussi dans le registre de l'altérité. Et d'ailleurs quand la personne qu'ils accompagnent décède c'est un drame pour eux. Donc ça veut dire qu'ils sont dans une autre relation strictement professionnelle. C'est bien plus un salaire et c'est un excellent signe de lien social. Mais c'est aussi compliqué parce que le lien est devenu tellement fort qu'on peut le qualifier d'altérité. Et d'ailleurs faire deuil c'est reconnaître que l'Autre est indispensable.



# Quelles Nouvelles FRONTIÈRES DU SALARIAT ?



micro-tâches  
DANS TOUS LES  
SECTEURS

LES LOIS VONT  
MOINS VITE QUE LES  
DÉVELOPPEMENTS ÉCONOMIQUES  
DU DIGITAL ?

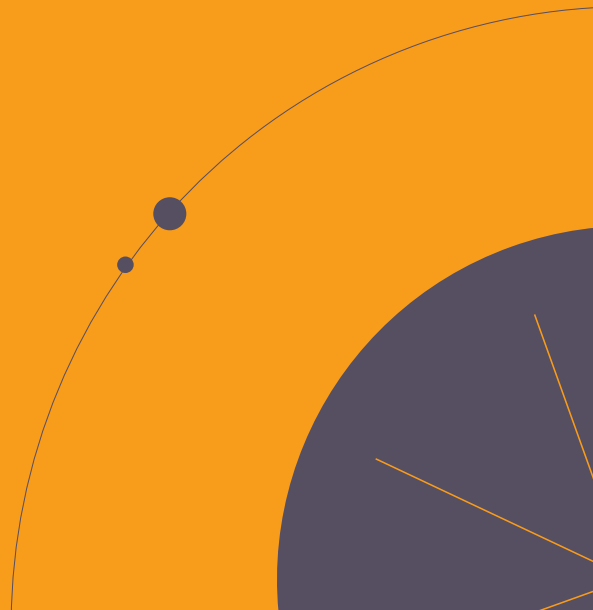



**TAVORISER  
VALORISER**  
le télétravail



A GRAND UNE  
**PLATEFORME**  
Fepem  
DE MISE EN  
RELATIONS  
EFFECTIVE POUR  
ÉVITER LE  
TRAVAIL 'INTERME' ?

10)





USAGES  
NUMÉRIQUES  
ET DOMICILE :  
QUELLES  
MUTATIONS  
POUR PRENDRE  
SOIN ?

**Thématique 4**



## 10/ USAGES NUMÉRIQUES ET DOMICILE : QUELLES MUTATIONS POUR PRENDRE SOIN ?

### Thématique 4

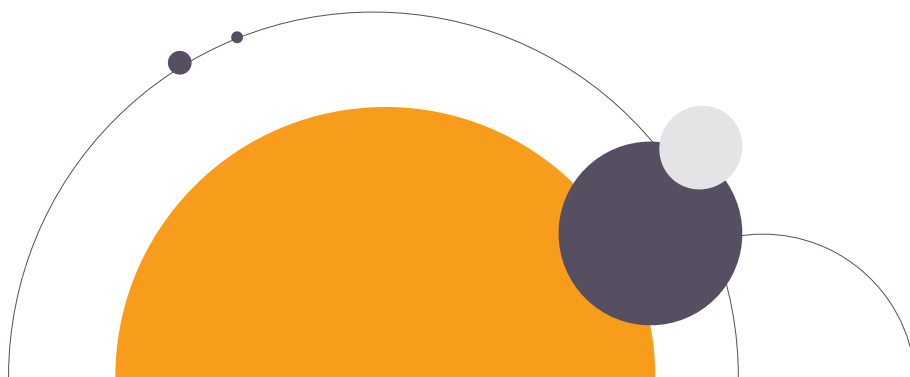
On voit combien chacune des thématiques est liée et prend sens au fur et à mesure des interventions, disons-le, d'excellente qualité que nous offre cette journée. La transition numérique interfère avec l'activité humaine, le travail, la relation humaine, sociale et professionnelle. Se pose en particulier la question de l'évolution des activités et de l'accompagnement des métiers des personnes sur le champ global du bien-être et du soin, le Care notamment et les questions sont les suivantes :

Comment ces activités intègrent-elles les usages numériques et les outils digitaux ? les questions sont multiples en particulier dans le cadre de l'accompagnement du grand âge à domicile, impliquant les personnes âgées, les professionnels, les proches aidants et les bénévoles ? Ne s'agit pas d'une révolution du travail où on interroge toutes les dimensions et particulièrement les dimensions éthiques dont nous avons déjà parlé et les interventions précédentes font cette transition. Pour aborder l'ensemble de ces questions, nous avons le plaisir d'accueillir M. Serge Bizouerne, Président et fondateur de DOMPLUS, qui a écrit la contribution autour de cette question.

Ses propos seront débattus avec Mme Clotilde Berghe, cheffe de projet Innovation sociale chez autonom'lab qui nous a rejoint et nous la remercions.

Mme Genevière Augustin, vous avez largement contribué à la préparation de cette conférence de consensus puisque vous êtes Présidente de la commission doctrine de la Fepem et vous nous apporterez votre éclairage sur la question.

Enfin, nous pourrons enrichir cette thématique grâce à l'expertise de Mme Isabelle Dufour, déléguée générale de Gérondif', qui est un gérontopôle et qui a pour vocation à développer l'ensemble des compétences existantes en Île-de-France dans les domaines de la gériatrie et de la gérontologie.



---

## Contribution de Serge BIZOUERNE

---

### CONTRIBUTION THEMATIQUE 4 : USAGES NUMERIQUES ET DOMICILE, QUELLES MUTATIONS POUR PRENDRE SOIN ?

#### Sommaire :

- 1) **Propos introductif**
- 2) **D'où parlons-nous ?**
- 3) **« La personne connectée ne doit pas devenir un objet connecté...ou comment ne pas perdre la personne entre deux algorithmes »**

#### Serge BIZOUERNE, Président-fondateur DOMPLUS GROUPE

##### 1) **Propos introductif**

Le champ du domicile connecté, « de la maison connectée » mobilise une multitude d'acteurs au plan social, économique et environnemental dans un contexte de transformation des comportements et des usages des personnes que nous soyons jeune ou avancé en âge, fragile à des moments clés de la vie, citoyens, assurés ou clients....

De surcroit, les réformes en profondeur de notre système social, passant le plus souvent par des dispositifs législatifs et d'accès aux droits, mettent l'accent sur l'offre (« je vais vous dire ce dont vous avez besoin ! »), les défis organisationnels et l'optimisation des ressources, laissant peu de place finalement à l'autonomie de la personne et à sa capacité à se prendre en charge, alors même qu'il conviendrait d'y répondre naturellement.

Un constat qui ne saurait compter sans le développement des innovations numériques, technologiques visant l'évolution des pratiques professionnelles, le partage de l'information afin d'assurer la qualité du suivi des personnes.

Mais il est un point majeur sans lequel nous ne pourrions progresser : « le lieu de vie relève de l'intimité, en d'autres termes, il est une extension ou le prolongement de soi » !

Dans ce registre, la personne s'ouvrira dès lors qu'elle est en confiance et écoutée dans sa complexité.

Cette conviction répond non seulement à une exigence d'efficacité, mais aussi à un cadre éthique de libre choix de la personne, et ne peut s'envisager sans le développement de la capacité d'agir de chacun d'entre nous sur notre situation de vie, encore plus lorsque nous sommes en fragilité et dans le registre émotionnel.

Cette nouvelle conception, qui passe par l'évidence et le bon sens lorsqu'il s'agit de sa propre personne, suppose donc de faire tomber les idées reçues et d'aborder le sujet avec cette vision binoculaire.

Promouvoir ce secteur et l'économie qui en résulte ne peut s'envisager sans la participation et le développement du pouvoir d'agir des personnes.

Aborder ce sujet suppose donc de lever les freins et de faire émerger les leviers favorisant les changements de comportement, ce d'autant que de nouvelles générations (baby-boomers) vont modifier la donne.

## 2) D'où parlons-nous ?

Cette logique nous la voyons émerger chez DHOMPLUS, dans les conversations sur nos plateformes et plus globalement, parmi le millier de situations de vie que nous traitons chaque jour, en donnant aux personnes les moyens de mobiliser les ressources pour agir.

Donner les moyens d'actions à la personne pour agir sur sa propre situation de vie est une approche que nous connaissons bien\* au travers de ce que nos conseillers captent au quotidien dans l'écoute des préoccupations des personnes.

Sur un autre registre nous disposons naturellement, de par notre métier de la gestion du quotidien au domicile, d'informations et de données sur le comportement des personnes.

Ces dernières nous permettent, en détectant en amont les fragilités (sociales, santé, liées au logement ou à une situation) d'améliorer le quotidien des personnes, en donnant du sens aux données collectées.

### Présentation de DOMPLUS...en quelques mots

<http://www.domplus-groupe.fr/>



- Née d'une approche au Canada...en 2000
- 15 millions de bénéficiaires pour le compte de grands donneurs d'ordres (mutuelles, groupes de protection sociale, grandes organisations),
- Traitement du quotidien de vie des personnes dans une vision santé globale (au sens de la définition de l'OMS)
- DOMPLUS aujourd'hui est devenu un groupe intégrant 6 sociétés, dont le pôle IT MAISON (une vision élargie du lieu de vie est un axe majeur), au centre la mobilité à l'instar de BAZILE : premier opérateur mobile pour seniors en France
- Un groupe à la gouvernance atypique, doté d'un Comité de Réflexion Ethique et Scientifique, présidé par E. Couty.

## 3) « La personne connectée ne doit pas devenir un objet connecté... ou comment ne pas perdre la personne entre deux algorithmes »

**Le raisonnement... « Y a-t-il un risque que la personne connectée devienne un objet connecté ? » :**

- **Oui, à la personne sujet connecté**
- **Non, à la personne objet**



**a) La maison est une « une extension de soi »... il est donc nécessaire de prendre en compte l'équilibre de vie de la personne.**

*« Le domicile est le sanctuaire ultime, registre de l'intimité, il est en quelque sorte le prolongement de soi (...).*

*Ouvrir la porte de son chez soi (...) introduire un corps étranger, une personne ou à fortiori, un objet innovant, induit un changement « anthropologique » majeur qu'il convient de poser », Serge Guérin.*

*« (...) Habiter ce n'est pas seulement disposer d'un logement fonctionnel et adapté. Le chez soi est de plus en plus vécu comme le lieu d'intimité par excellence à partir duquel l'individu se déploie et ose affronter le monde. Il est chargé de valeurs affectives, symboliques et temporelles fortes, mais il a du sens dans un rapport à un espace plus vaste, plus ou moins investi, où trouver ses repères et se reconnaître comme appartenant à un ensemble, un collectif et une histoire »*

Serge Guérin, Habitat social et vieillissement : représentations formes et liens

**Le danger du domicile ne se situe pas uniquement là où nous le cherchons habituellement (agencement, pratique du logement en matière d'équipement, d'aménagement, d'innovations pour faciliter le quotidien ou la sécurité...),  
Le chez soi est avant tout un équilibre fragile....**

Traditionnellement et de tout temps, le domicile est un espace sanctuarisé extérieur dans lequel la personne préserve son image d'elle-même tout en conciliant ses aspirations.

L'imposition de normes extérieures, de nouveaux rythmes, ou des limites en quelque sorte, suffit à faire vaciller cet équilibre précaire faisant du domicile un « chez soi ».

En effet, celles-ci peuvent être liées à un outil technologique (objets connectés, un robot...) ou à une intervention humaine mais l'impact peut être le même. Le chez soi n'est pas simplement un intérieur fermé, qui doit être aménagé par rapport aux caractéristiques physiques individuelles d'une personne mais **l'agencement minutieux entre le dedans et le dehors, une histoire et un présent, une intimité et une sociabilité.**

*Ce constat, nous le vérifions quotidiennement dans notre exercice professionnel et avons publié en la matière une étude « Le Chez Soi » en 2016.*

Après les événements de 2003, et la canicule...en rebond et à l'occasion de l'épisode de chaleur survenu en 2015, en donnant la parole aux personnes de 70 ans et plus, pour **85% d'entre eux, qui se trouvent dans une situation de fragilité potentielle plus grande qu'à l'ordinaire.**

- « Les systèmes sociotechniques pour lutter contre la chaleur sont certes présents mais ne constituent en rien le support principal de la réponse nécessaire aux personnes. Les équipements sont mobilisés mais ne sont qu'une part auxiliaire de la réponse.

- Les personnes mobilisent des savoirs et connaissances utiles dans les situations particulières, la reconnaissance de leur capacité est donc un des enjeux essentiels de l'intervention au domicile.
- Ces compétences sont mobilisées dans un réseau relationnel plus ou moins dense mais vital. Les proches, la famille les professionnels sont à la fois des supports et en même temps la nécessité pour la personne d'être active dans son autonomie qui reçoit autant qu'il peut donner. »

Étude DOMPLUS, « Le chez soi », mai 2016.

Deuxième idée .....

**b) Parce que le sujet n'est pas le domicile connecté mais la personne....**

**Que l'on soit chez soi ou en dehors de la maison, nous avons accès à des objets ou services qui compensent nos besoins, nos capacités ou encore facilitent notre quotidien.**

Nous évoluons dans un monde connecté (montre, smartphone, géolocalisation, capteurs de soins, biométrie... tous nomades ou aspirant à l'être... c'est une évidence. Dès lors que nous nous trouvons en situation de fragilité à un moment clé de la vie, la finalité évolue pour compenser cette dernière afin d'améliorer notre situation de vie. Il y a une amplification.

**Nous devenons une personne augmentée !**

Les outils, innovations qui nous sont proposés à ces moments clés ont pour but d'améliorer notre situation en augmentant notre capacité d'agir sur notre environnement.

En poussant le raisonnement, plus nous sommes diminués, plus nous compensons en devenant une « personne augmentée ».

**L'enjeu éthique et moral est que « la personne augmentée » par des objets pour compenser sa fragilité reste bien sujet, en pleine possession de son libre arbitre.**

**La difficulté réside dans l'équilibre à trouver constamment, entre augmentation de la capacité d'action et diminution de son libre arbitre devant la recherche croissante de son autonomie.**

**Le risque est d'être connecté à des systèmes performants, censés nous augmenter, mais nous rendent finalement vulnérable.**

Donner les moyens d'action à la personne pour agir sur sa propre situation est une évidence, de surcroît avec le développement des outils numériques et des usages associés.

Cela nous renvoie à la charte d'Ottawa de promotion de la santé (santé au sens large) qui rappelle que cette dernière ne doit pas être considérée comme une fin en soi, mais comme une ressource utilisable.

**« Dans tous les facettes de la vie quotidienne : là où l'on apprend, où l'on travaille, où l'on joue, où l'on aime »**

Nous avons la conviction, en poussant cette approche « PRIORITE à la PERSONNE » qu'un véritable changement de paradigme est en train de s'opérer mais nous ne pouvons faire l'économie de la place de la personne comme rôle principal (dans le film).

Quand on est une personne libre et indépendante (comme le seront demain les baby boomers) au regard de la fragilité, ce qui est un atout peut rogner sur le libre arbitre.

### **c) Opposer digital et relation humaine est une aberration...plus on numérise plus il convient d'humaniser**

Parler du domicile et du numérique renvoie à une acception plus large que les solutions apportées :

- Économie d'échelle,
- Simplification,
- Captation de la donnée,
- Protection de la personne,
- ...

Mais beaucoup des dispositifs énoncés, s'ils captent (des signaux, alertes, etc.) ne sont pas en mesure d'écouter.

#### **CAPTER ne veut pas dire ECOUTER !**

Écouter la complexité de la situation de la personne (difficulté, tension, environnement etc.).

Et toute la différence entre...

#### **...CA VA PAS / CA VA ?**

Nous connaissons bien chez DOMPLUS, cette considération, au travers de ce que nos conseillers captent au quotidien dans l'écoute des préoccupations des personnes.

#### **POUR QUOI FAIRE ?**

**Obtenir l'adhésion, délivrer de la capacité d'action dans le but d'agir sur sa situation est un exercice qui ne peut s'opérer sans écouter, comprendre la personne, avec l'émergence du rôle de tiers de confiance qui l'accompagne.**

Les nouvelles générations (seniors) qui arrivent ont une expérience du numérique et cela va changer la donne.

Nous parlons beaucoup de domotique, objets connectés, capteurs..., cela nécessite une autre vision.

Que nous soyons dedans, dehors, être connectés est une chose, mais passer à côté de notre besoin...nous sommes déconnectés !

(Jeu de mots...)

**Ce n'est donc pas la maison qui est connectée mais la personne, le domicile étant une extension de soi, la différence est anthropométrique.**

**La personne ne doit pas devenir objet mais sujet connecté.**

Il y a enfin un mouvement et une prise de conscience qui s'amorce. Derrière l'IA, il y a des humains qui produisent la DATA que tout le monde revendique.

L'arrivée de la RGPD, les multiples ouvrages parlent des contributeurs que nous sommes et nous produisons tous de la donnée lorsque nous équipons le domicile.

### **À l'instar de l'ouvrage d'Antonio Casilli « En attendant les robots » :**

*« L'essor des intelligences artificielles réactualise une prophétie lancinante : avec le remplacement des êtres humains par les machines, le travail serait appelé à disparaître. Si certains s'en alarment, d'autres voient dans la «disruption numérique» une promesse d'émancipation fondée sur la participation, l'ouverture et le partage. Les coulisses de ce théâtre de marionnettes (sans fils) donnent cependant à voir un tout autre spectacle.*

*Celui des usagers qui alimentent gratuitement les réseaux sociaux de données personnelles et de contenus créatifs monnayés par les géants du Web. Celui des prestataires des start-ups de l'économie collaborative, dont le quotidien connecté consiste moins à conduire des véhicules ou à assister des personnes qu'à produire des flux d'informations sur leur smartphone.*

*Celui des microtravailleurs rivés à leurs écrans qui, à domicile ou depuis des «fermes à clics», propulsent la viralité des marques, filtrent les images pornographiques et violentes ou saisissent à la chaîne des fragments de textes pour faire fonctionner des logiciels de traduction automatique.*

*En dissipant l'illusion de l'automation intelligente, Antonio Casilli fait apparaître la réalité du digital labor : l'exploitation des petites mains de l'intelligence «artificielle», ces myriades de tâcherons du clic soumis au management algorithmique de plateformes en passe de reconfigurer et de précariser le travail humain ».*

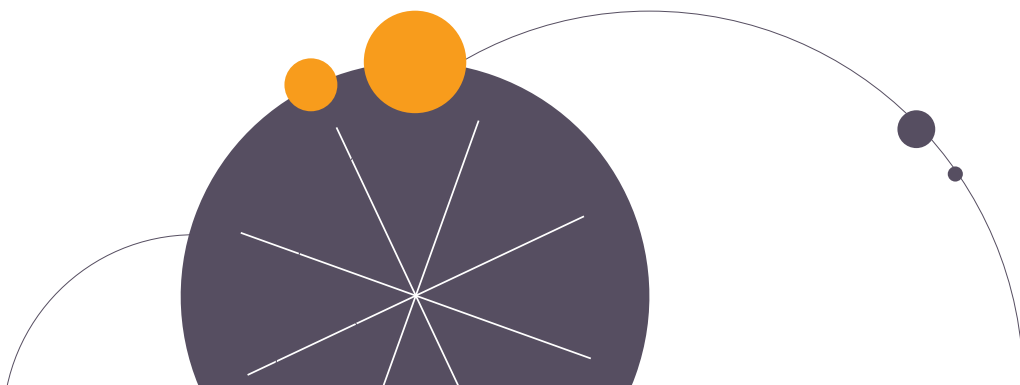
### **On en revient au titre...comment ne pas perdre la personne entre deux algorithmes ?**

#### **Pour ouvrir le débat,**

#### **Propos du professeur Frydman (le père du bébé éprouvette)**

*« À partir du moment où une technologie rend possible les choses, il devient illusoire de penser que l'empêcher soit une approche raisonnable... »*

### **La question est donc comment faire en sorte que la technologie rende possible les choses ?**




## Serge BIZOUERNE, président de Domplus Groupe

Merci, Madame la Présidente. Je ne sais pas si j'arriverai à passer mes quelques images pour sept minutes. Je me suis demandé si l'on m'en voulait en me confiant ce thème, « usages numériques et domicile ». Mais en quelques mots, je vais essayer de vous dire comment j'ai répondu au cahier des charges. Je suis d'abord parti du titre, les liens entre domicile et numérique, avec une acception du domicile au sens large. Et bien sûr, en aucun cas ce que je vais vous dire n'a pour but d'opposer l'humain au digital, puisque le sujet, bien entendu, va être abordé. Je parle donc d'un point de vue de praticien.

Je commencerai par vous donner quelques convictions en avant-propos et je vous livrerai le raisonnement, qui a été évidemment très transpirant, au-delà d'être inspirant. Oui, le domicile est un enjeu, le domicile connecté. On l'a vu, on l'a entrevu, c'est au croisement de multiples facteurs de transformation des usages, d'acteurs économiques, d'acteurs sociaux, de législation, et quand on parle souvent du traitement de ce problème du domicile, on le traite par l'offre. Je dis bien par l'offre. Bien sûr, c'est en termes d'organisation, d'efficacité, d'augmentation de la qualité de vie, et souvent traité d'un point de vue réglementaire. Je pense que vous le partagez. Quelle place pour la personne dans ce contexte ? Quand je parle de personnes, ce n'est pas idéologique. C'est la capacité à se prendre en charge. Je dis souvent que l'on monte le meuble IKEA à l'envers. Je pense qu'il faut avoir une vision binoculaire sur cette question de capacité de se prendre en charge, quand on parle du domicile. Enfin, le cadre éthique et le libre choix de la personne sont au centre. Tout cela, c'est du bon sens. Nous voyons ces logiques à travers notre métier, plusieurs dizaines de milliers de fois par semaine, et surtout, nous l'entendons à travers les moyens d'action, puisque nous donnons cette capacité d'action aux personnes. Et sur un autre registre, nous entendons, mais nous captions aussi ces fameuses émotions, qui sont très importantes pour donner du sens à l'activité qui est la nôtre, ces quelques millions de personnes qui ont accès aux services. J'y reviendrai.

Je me suis interrogé sur le titre. J'avais dit à Mélanie : mais finalement, comment ne pas perdre la personne entre deux chaises ? C'est une exception expression québécoise, mais ce n'était pas très compréhensible. Je me suis donc dit qu'un titre pourrait être : « comment ne pas perdre la personne entre deux algorithmes ? » C'est là que cela commence à être intéressant du point de vue du débat avec nos débatteuses. Je suis parti du raisonnement suivant : y a-t-il un risque que la personne connectée devienne un objet connecté ? Oui à la personne sujet connecté, non à la personne objet. Je vous propose trois idées en enchaînement. La première est que l'on voit bien, que l'on sent que le domicile est une extension de soi. La deuxième idée est que le sujet n'est pas le domicile connecté, mais la personne. La troisième idée est un peu brutale. C'est qu'un algorithme, cela n'écoute pas. Je vais développer ces trois points.

Le sujet de la maison qui est une extension de soi, je ne l'ai pas inventé. Serge Guérin disait, je cite : « le domicile est le sanctuaire ultime, registre de l'intimité. Il est en quelque sorte le prolongement de soi. » Le danger du domicile ne se situe pas uniquement là où nous le cherchons habituellement, avec un agencement



pratique du logement en matière d'équipement, de la technologie, des capteurs, de l'innovation pour faciliter le quotidien. Le chez-soi, c'est d'abord un équilibre qui me semble extrêmement important à prendre en compte et qui est fragile. Je ne développerai pas parce que nous n'avons pas le temps.

La deuxième idée est que le sujet n'est pas le domicile connecté, mais la personne. Là, je vous demande un tout petit peu de Doliprane, parce que je vais entrer dans un raisonnement qui est un peu paradoxal. Que l'on soit chez soi ou en dehors de la maison – important : domicile ne veut pas dire porte fermée –, nous avons accès à des objets ou à des services qui compensent nos besoins, nos capacités, ou facilitent notre quotidien. D'une certaine façon, on devient une personne augmentée, en quelque sorte. Je me suis amusé à pousser le raisonnement : plus nous sommes diminués, plus nous compensons en devenant une personne augmentée. Il faut bien comprendre que nous vivons dans une société de la performance, aujourd'hui, et que la question de la fragilité est une question qui est, sinon inavouable, pas naturelle, et que tout un chacun, dans la salle, et ce n'est pas pour faire du marketing de la peur, nous sommes potentiellement fragiles. Nous aurons, de dans notre parcours de vie, des moments de fragilité, et la petite fée qui se pose à ce moment-là pour accompagner cette question, c'est d'abord la personne elle-même. L'enjeu éthique et moral est que la personne augmentée par des objets pour compenser la fragilité reste évidemment un sujet en pleine possession de son libre arbitre. Je ne pose pas là la logique de la technologie. Je dis simplement : « moi, là-dedans, je suis où ? » La difficulté consiste donc à trouver l'équilibre constamment entre augmentation de la capacité d'action et diminution de son libre arbitre, devant la recherche croissante de son autonomie. Le risque, je le disais et j'ai livré cette réflexion, est d'être connecté à des systèmes qui sont performants, censés nous augmenter mais nous rendant finalement dépendants, vulnérables. J'ai repris une phrase de la charte d'Ottawa de la promotion de la santé qui me semblait intéressante, qui rappelle que derrière toutes ces affaires, toutes ces technologies ne doivent pas être considérées comme une fin en soi mais comme des ressources utilisables dans toutes les facettes de la vie quotidienne, là où l'on apprend, là où l'on travaille, là où l'on joue, là où l'on aime.

Un dernier point me semble important. Nous en venons à notre affaire de digital et d'humain. J'ai pour habitude de dire que plus on va être dans un univers numérique, plus la relation s'impose. Il n'y a pas d'un côté le monde du numérique et de l'autre, le monde de l'humain. Je vais potentialiser et augmenter l'enjeu relationnel ou l'enjeu humain dès lors que je fais du numérique. Évidemment, parler du domicile et du numérique renvoie à une acception plus large que toutes les acceptions apportées. Nous avons vu QT, dans l'autre espace. Il est évident que cela apporte quelque chose. Je ne sais pas si QT en est déjà aux émotions, mais les dispositifs qui captent n'écourent pas. En tout cas, c'est ma conviction. Et capter de l'information et des algorithmes – c'est pour cela que j'en viens au raisonnement selon lequel capter de l'information et de la donnée n'est pas écouter –, je dis : écouter quoi ? La complexité de la situation des personnes. Et d'ailleurs, derrière tous les algorithmes, quand bien même on leur donne une finalité, il y a des humains qui réfléchissent et les algorithmes apprennent sur ces questions. Je prends un exemple. Il est très différent d'avoir une alerte qui dit : « cela ne va pas », « urgence », comme le bouton, là, et une alerte qui dit : « ça va ? Comment allez-vous ? »

Je terminerai par quelque chose qui me tient à cœur. C'est un propos que j'ai emprunté à Frydman, le papa du bébé éprouvette, qui, à propos de la technologie – ce n'est pas une citation, c'était lors d'un débat –, disait qu'à partir du moment où une technologie rend les choses possibles, il devient illusoire de penser que l'empêcher est une approche raisonnable. On se pose la question : comment faire en sorte que la technologie rende les choses possibles ? Ce que je vous propose d'adopter, c'est cette vision en tout cas d'une troisième voie ou au moins, d'une vision binoculaire.

Merci.

---

## Débatteur 1 : Clotilde BERGHE

---

### Clotilde BERGHE, cheffe de projet « innovation sociale », Autonom'lab

Merci pour cette invitation sur un sujet aussi intéressant. Toutes ces contributions sont vraiment très nourissantes. Pour ma part, pour tenir aussi le timing, je me suis concentrée d'abord sur la redéfinition de ce dont on parle quand on évoque le numérique à domicile autour des métiers du « prendre soin ». Venant d'un living lab en matière de santé et d'autonomie, j'ai interrogé le numérique du point de vue du public cible, à savoir les personnes en perte d'autonomie, que ce soit lié à l'âge, au handicap ou à la maladie. J'ai pris ce prisme-là, et celui de clarifier l'espace du domicile. Vous avez tourné l'espace du domicile au sens « domicile privé » de ces bénéficiaires-là. Se pose aussi la question du domicile « lieu de travail ». Il a été dit, dans les tables rondes précédentes, « les domiciles », puisqu'en tant qu'intervenante, je vais passer d'un lieu de travail à un autre lieu de travail, avec une diversité d'équipements, de personnes dont je vais m'occuper, de missions que je vais avoir à réaliser.

Avant de continuer, il est important pour moi de clarifier ces solutions numériques que nous venons interroger. Il y a déjà celles, que vous avez déjà évoquées, à destination des personnes fragiles. Nous parlons de la domotique – nous avons vu les robots ce matin –, les capteurs, tout ce qui est du registre de l'e-santé, tout ce qui relève aussi du lien social, qui est extrêmement prépondérant. Nous avons également les technologies au service des proches : quand on met une caméra de surveillance, c'est certes au service de la personne mais c'est aussi beaucoup pour rassurer les proches. Nous l'avons vu ce matin. Et celles qui vont m'intéresser plus particulièrement dans ce propos sont celles au service des professionnels, qui vont améliorer leurs conditions de travail, qui vont également les valoriser. Il y a de plus en plus le développement des Smartphones. Cela a remplacé la télégestion. C'est formidable pour les organisations. Mais en même temps, un Smartphone, c'est aussi un outil de valorisation des professionnels. Nous sommes plusieurs à avoir des Smartphones. C'est aussi ce qu'il y a derrière. Mais il y a également l'enjeu d'avoir des informations sur la personne, etc. Et il y a toutes les technologies au service des organisations, si l'on se positionne de ce côté-là, les outils de coordination avec les autres professionnels. Les cahiers de liaison numérique se développent, les outils d'e-santé, les boîtes à clés électroniques, etc. Donc oui, les personnes sont connectées. Ce sont des personnes connectées. Mais il y a aussi l'enjeu de la connexion qui est essentielle.



Deuxièmement, ce qui nous intéresse, c'est la question de la mutation dans les métiers du « prendre soin ». Je voudrais revenir sur l'évolution du rôle des professionnelles du domicile. Il y a vraiment des métiers qui se sont énormément professionnalisés et on leur reconnaît de plus en plus ce rôle d'observation, d'écoute des besoins, de sentinelle, puisqu'elles sont les premières, finalement, à repérer la fragilité des personnes à domicile. Pour les avoir observées, dans le cadre d'une étude que nous avons réalisée sur les zones de tension dans le parcours des professionnels, j'ai constaté qu'elles étaient aussi pleines de compétences. Elles sont obligées de s'adapter à chacun des domiciles, de comprendre et de repérer les besoins, de trouver des solutions, de les tester, de les ajuster en permanence, de faire le lien avec les réseaux familiaux, professionnels... Quelqu'un le disait tout à l'heure, elles ont effectivement des compétences d'organisation et de gestion très importantes. Et Bernard Ennuyer le disait : la question du maintien à domicile, c'est bien la question de donner la main, de soutenir, de maintenir, en fonction des besoins de chacun. C'est aussi un rôle qui tend à prendre sa place dans l'écosystème. Il y a les différents dispositifs : le PAERPA, pour les personnes âgées en risque de perte d'autonomie, la loi d'adaptation de la société au vieillissement, les plateformes techniques de coordination et d'appui. On voit bien que l'on commence à leur reconnaître ce rôle de repérage des fragilités.

Les technologies à domicile, ce n'est donc plus une hypothèse. Nous sommes d'accord. Maintenant que nous avons dit ça, comment viennent-elles impacter ces professionnels du domicile ? Une enseignante d'une formation de l'Éducation nationale nous a dit que finalement, le numérique était vraiment un vecteur d'attractivité. Cela a été dit au début de la première table ronde : certains découvrent que même dans nos métiers du domicile, on peut utiliser les technologies. La dernière étude du Crédoc indique que 100 % des jeunes ont des téléphones, que 100 % des jeunes et des étudiants sont équipés de ces technologies. On peut leur dire : demain, vous allez utiliser les technologies vous aussi. Toutes ces habiletés que vous avez développées – je reprends cette notion de compétences de vie que vous avez développées –, vous allez microcouper. C'est un vecteur d'attractivité intéressant.

C'est aussi un enjeu d'amélioration des conditions de travail, cela a été dit, de professionnalisation – nous allons en reparler –, de reconnaissance, c'est important, et d'évolution professionnelle. Il y a un enjeu, derrière cette technologie, d'optimiser le travail des professionnels parce que finalement, certaines tâches vont pouvoir être transmises à d'autres technologies. Je pense aux robots, qui se développent, qui sont finalement ces technologies outils de modernité pour les bénéficiaires à domicile. Les baby-boomers ont vu le développement de l'électroménager, qui était un outil de modernité. Aujourd'hui, il y a un vrai enjeu entre outils de modernité, qui ne doivent pas être stigmatisants. C'est tout l'enjeu du design for all. Je crois qu'il est important de montrer comment cela vient optimiser le travail des aides à domicile. En même temps, il y a une forte crainte d'être remplacé par des robots. Quelle est ma valeur ajoutée, à moi, en tant que professionnelle, si le robot peut faire le ménage ? Mais non ! C'est là où finalement, au travers de ces outils technologiques, on va redonner toutes leurs lettres de noblesse à ces professionnels, qui ne vont pas réaliser des tâches ménagères ou autres mais qui sont là dans un métier de la relation. C'est en cela que Patrick Viveret dit que ce sont des métiers d'avenir. Parce que les métiers

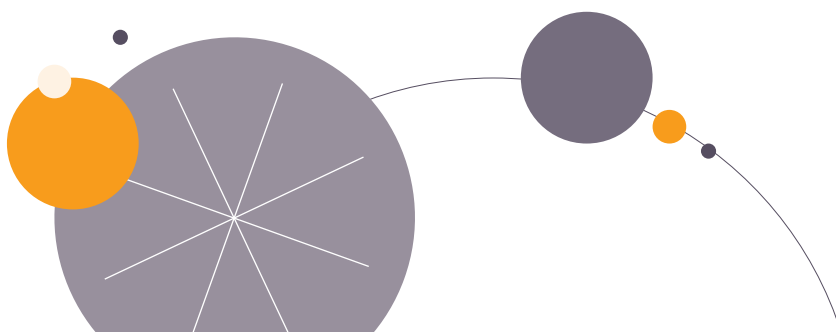


d'avenir, aujourd'hui, ce sont les métiers du beau, les métiers de la relation, et si l'aide à domicile n'est pas un métier de la relation, je ne sais pas ce que c'est. C'est bien en cela que finalement, aujourd'hui, il y a un enjeu de valorisation très fort de ces métiers pour que l'on arrive effectivement à démontrer au sein de la société, auprès des employeurs, auprès des futurs candidats et des professionnels eux-mêmes, toute cette valeur.

Parce qu'effectivement, face à ces mutations, les professionnels du domicile ont une place centrale. Ce sont les premiers qui vont informer sur les différentes technologies qui existent, parce que si la formation a bien été pensée, ils vont avoir un rôle de sensibilisation. Attention, surtout pas un rôle de prescripteur, mais de sensibilisation à ce qui existe et qui peut faciliter. Ils vont donc informer les proches, les familles. Ils ont un rôle d'aide à l'anticipation. Aujourd'hui, si l'on veut vraiment que les technologies trouvent leur place au niveau du domicile, il faut vraiment que les professionnels, vu qu'ils sont au quotidien au domicile, puissent accompagner, expliquer et faciliter l'acceptation. Derrière, il y a l'aide à l'acceptation et à l'appropriation. Ce matin, nous avons eu un témoignage, dans le cadre de la Fondation du domicile, sur des expérimentations de formation d'éducation à la fois sur la façon dont on va s'approprier ces technologies dans sa pratique et également sur la façon dont on va apprendre à s'en servir auprès des bénéficiaires. Comment va-t-on accompagner l'arrivée du numérique dans les pratiques du « prendre soin » ? Nous avons effectivement besoin de les former. C'est vraiment un enjeu clé. Nous avons besoin de les former, de les sensibiliser à arriver pour qu'elles ne le vivent pas comme un frein, comme une crainte. Nous avons aussi des niveaux V, des niveaux infra et il importe de leur montrer qu'elles sont capables, de les valoriser. Il ne faut donc surtout pas qu'elles soient dans la peur d'utiliser ces technologies. Il y a aussi l'enjeu d'apprendre à apprendre pour suivre l'évolution des nouvelles technologies et la mise en place de démarches éthiques va donc être profondément importante pour qu'elles puissent être fortement présentes.

Je conclus mon propos rapidement sur l'importance de les prendre comme acteurs du changement. Il faut que les futures solutions soient co-construites avec ces professionnels. Ils ont une expertise extrêmement importante des besoins, mais aussi de leurs contraintes à eux, en tant que professionnels. Les nouvelles solutions que l'on va penser demain doivent donc être de manière extrêmement importante co-construites avec eux. Il faut donc que demain, on finance le temps de travail de ces professionnels dans la co-construction de ces solutions. Il faut qu'ils soient présents dans chacune des étapes de remontée de besoins, de formalisation des solutions, d'expérimentation et d'évaluation.

Je m'arrêterai avec un dernier enjeu d'innovation managériale pour leur redonner aussi l'autonomie qu'elles et l'expertise qu'ils ont.



---

## Débatteur 2 : Geneviève AUGUSTIN

---

### Geneviève AUGUSTIN, présidente de la délégation FEPEM du Grand Est et de la commission « doctrine juridique » de la FEPEM

Je vous livre une petite perspective juridique. Les robots ont-ils une personnalité juridique ? Nous allons parler aussi de la responsabilité.

Le monde vit sa quatrième révolution industrielle qui, là, ne prend pas racine dans l'émergence d'une nouvelle énergie, comme les précédentes révolutions, mais dans le potentiel d'un nouveau phénomène technologique. Et à côté des progrès considérables qu'offrent ces techniques, on perçoit bien les enjeux éthiques et sociétaux. C'est pourquoi le 31 mai 2016, constatant les lacunes du cadre juridique actuellement en vigueur dans le domaine de la responsabilité contractuelle, la commission des affaires juridiques de la Commission européenne publiait un rapport recommandant à la commission de définir des règles de droit civil sur la robotique, notamment en matière de responsabilité et de déontologie, et également, d'examiner les conséquences de toutes les solutions juridiques envisageables. En effet, à terme, l'autonomie des robots pose la question de leur nature, de leur appartenance à l'une des catégories juridiques existantes. Sont-ils des personnes physiques, des personnes morales ? Sont-ils des animaux ? Sont-ils des objets ? Ou bien faudrait-il créer une nouvelle catégorie aux caractéristiques propres, qui entraînerait des conséquences bien spécifiques concernant les droits et les devoirs, y compris la responsabilité dans les cas où les robots causeraient des dommages ? Qui est responsable, dans un accident lié à l'intelligence artificielle avec des véhicules autonomes, des robots, des drones, des robots de soin à la personne, des robots médicaux, avec un robot suffisamment autonome pour prendre des décisions, seul, dans la limite de son algorithme ?

Parmi les préconisations de la commission des affaires juridiques, l'une d'elles a suscité de nombreuses interrogations. C'est celle qui envisageait la création d'une personnalité juridique spécifique aux robots pour qu'au moins, les robots autonomes les plus sophistiqués puissent être considérés comme des personnes électroniques, dotés de droits et devoirs bien précis, y compris celui de réparer tout dommage causé à un tiers. Serait alors considéré comme une personne électronique tout robot qui prend des décisions autonomes de manière intelligente ou qui interagit de manière indépendante avec des tiers.

Le droit et la justice ont toujours reflété et suivi les convictions de leur époque. Pour exemples, très rapidement : la femme, de l'Antiquité, où elle est considérée comme mineure, jusqu'en avril 1945, où elle vote pour la première fois en France, ou encore l'animal. Au Moyen Âge, des procès étaient intentés aux animaux accusés d'un délit, crime ou dommage, comme pour un être humain, alors qu'en principe, c'était le seul sujet de droit et justiciable. De nos jours, Peter Singer, philosophe utilitariste australien, propose que tous les êtres sensibles soient considérés comme moralement égaux. On se rappelle la controverse de Valladolid, en 1550, qui officialise que les Amérindiens ont un statut égal à

celui des Blancs, mais cette décision ne s'appliquait pas aux Noirs d'Afrique. L'esclavage n'était donc pas contesté. Voilà l'évolution du droit.

En réponse à la préconisation de la commission des affaires juridiques de créer une personnalité juridique spécifique aux robots, plus de 200 experts, professeurs, chercheurs ont signé une lettre ouverte, le 12 avril 2018, pour que l'Union européenne fixe un cadre juridique innovant et fiable sur le développement tant de l'intelligence artificielle que de la robotique. Et nombre de juristes et d'avocats se sont aussi exprimés. Si le robot devenait sujet de droit, peut-on envisager que le robot sophistiqué et autonome puisse être considéré comme une personne électronique, dotée de droits et devoirs ? Et en conséquence, cela mettrait-il en jeu sa responsabilité pénale et civile ? Le robot serait-il mis en cause directement ou bien indirectement, en impliquant la responsabilité du concepteur de son algorithme ? Un robot pourrait-il être responsable pénalement ? Cela voudrait dire qu'il serait capable de discernement et de prise de décision. Reconnaître au robot une personnalité juridique lui permettrait-il de soutenir une action en justice ? Pourrait-il être responsable civilement ? Me Alain Bensoussan, par exemple, posait la question de savoir si considérer le robot comme sujet de droit lui attribuerait des droits consubstantiels à l'être humain. Si, dit-il, en l'état actuel des choses, cela n'a aucun sens, cela ne doit pas conduire à ignorer les droits des robots, et en procédant par analogie, il se révèle possible d'envisager une démarche similaire à celle qui a conduit la société à reconnaître des droits au corps humain après le décès ou d'autres droits spécifiques aux animaux. Pour l'instant, seule la responsabilité civile des robots est envisagée par le Parlement européen, en dehors de toute responsabilité pénale. Et en matière de devoirs, le rapport ne mentionne que celui de réparer tout dommage causé à un tiers. Le nouveau statut légal devra prendre en compte l'interaction du concepteur, du développeur informatique, du fabricant, de l'utilisateur. Rappelez-vous l'accident mortel provoqué par la voiture électrique Tesla, équipée d'autopilotes, le 7 mai 2016, sur une route de Floride. La faute s'est trouvée déplacée du conducteur, considéré jusqu'ici comme responsable, au constructeur. Les constructeurs de véhicules semi-autonomes, à l'instar de Tesla, précisent bien aux clients qu'ils doivent être attentifs et prêts à reprendre le volant à tout moment. Par contre, la loi ne dit rien d'un véhicule entièrement autonome. Voiture ou algorithme, qui serait le coupable ? Me Bensoussan, favorable à ce qu'il appelle la personnalité électronique, estime que le droit se dirigera vers une responsabilité sans faute. C'est-à-dire qu'une société sera tenue pour responsable afin que la victime soit dédommagée quasi automatiquement. Ensuite, ce sera le responsable qui aura à prouver à quoi était dû l'accident. Mais le problème ne sera pas la voiture. Ce sera l'algorithme, estime l'avocat. Il pense que c'est le créateur du logiciel d'autonomie qui devra être le responsable par défaut. Dans quelques décennies, un algorithme devrait être capable de détecter bien plus d'informations de son environnement qu'un être humain. Il sera surtout capable de réagir tellement rapidement qu'il lui sera demandé de jauger de vrais choix moraux inscrits dans le code informatique des algorithmes qui gouverneront nos automobiles. L'algorithme de la voiture autonome, aujourd'hui, n'obéit qu'à une logique mathématique. En cas de collision inévitable avec un autocar de 40 personnes ou avec une voiture, la voiture autonome choisira de sauver un plus grand nombre de personnes. En cas d'erreur de diagnostic médical assisté par ordinateur, qui, du médecin ou du concepteur du logiciel sera responsable ?

Élaborer un nouveau statut juridiquement adapté au robot oblige à la réflexion et à l'innovation juridique pour la mise en place de nouvelles catégories juridiques, qui concerneront à terme tous les domaines du droit, et notamment, le droit des assurances. Et le Parlement européen pourrait appeler à la mise en place d'une assurance dommages obligatoire dans le cadre d'une responsabilité ainsi que d'un fonds de compensation complémentaire. En tout cas, l'assureur et l'avocat sont entièrement d'accord sur un point : il faut que la société civile décide de ses lois de la robotique ou des algorithmes et ne laisse pas les constructeurs faire ces choix. Et nul doute que le droit, comme il l'a toujours fait, et le droit des assurances trouveront des évolutions nécessaires pour s'adapter aux idées et à la vie des hommes du XXI<sup>e</sup> siècle.

Je termine cet exposé avec espoir et optimisme : le 8 avril dernier, la commission a défini les exigences clés pour une intelligence artificielle digne de confiance en inscrivant sept éléments essentiels. Je n'ai pas le temps de vous les donner, mais la première de ces exigences, c'est le facteur humain et le contrôle humain. Il est permis de penser que la Communauté européenne veillera à ce que le remplacement des humains par des robots n'entraîne pas une déshumanisation des soins à la personne, car bien entendu, le contact humain est l'un des aspects fondamentaux de l'accompagnement et des soins à la personne. L'intelligence artificielle permettra par exemple l'aide aux malades dans le suivi de leur diagnostic médical, la détection précoce d'un cancer, l'aide des robots pour le maintien à domicile des patients, les robots assistants pour les aides-soignants, l'éveil stimulé des malades d'Alzheimer ou l'accompagnement d'enfants autistes. En France, fin 2017, la CNIL présentait des propositions pour garantir que l'intelligence artificielle augmente l'homme plutôt qu'elle ne le supplante et participe à l'élaboration d'un modèle français de gouvernance éthique de l'intelligence artificielle.

---

## Débatteur 3 : Isabelle DUFOUR

---

### Isabelle DUFOUR, déléguée générale de GéronD'if, gérontopôle d'Île-de-France

Vous serez bienveillants... Moi, je voudrais aussi finir sur une note d'optimisme, dans votre droit fil, et essayer de vous proposer un petit regard, sur les conditions auxquelles la technologie pourrait être au service de la bienveillance, pardon, de la bientraitance – mais de la bienveillance aussi –, de l'autonomie et de la qualité de vie au travail.

J'ai voulu faire une revue rapide du Net pour voir comment l'on parlait de technologie sur le Net. On tombe toujours sur des formules tout en nuances. Vous allez voir : « l'homme du futur sera-t-il augmenté ou amputé par la technologie ? » On y va fort... Microsoft, qui avait commandé une étude à IPSOS : « la moitié des Français pense que les nouvelles technologies ont un impact négatif sur les relations humaines en général ». Cela veut donc dire, en fait, que l'autre moitié pense que c'est positif. Mais non, on valorise le côté négatif. Cynthia

Fleury, que j'adore par ailleurs, dit cependant : « la technologie aggrave les mécanismes de chosification des patients ». On y va... Et France Info : « les nouvelles technologies : vers une société sans emploi ». Le must, c'était dans une publication de l'an dernier, La Chute de l'Empire humain : mémoires d'un robot : « les robots seraient-ils la seconde arme létale après la bombe A ? » Eh bien, on y va fort !

Quand on interroge les professionnels du sanitaire, du médico-social ou du domicile, que je fréquente beaucoup, dans le cadre du gérontopôle, on entend aussi beaucoup de réticences, et les paroles qui sont les plus légitimes et les plus « tendance » sont tout de même celles qui sont très, très en retrait face à la technologie, qui est toujours vécue sur un mode négatif. Pourtant, c'est tout de même un paradoxe, parce que le milieu de la santé, le milieu médical, en particulier, et ses progrès, qui ont permis l'augmentation de la longévité, ce qui est le côté positif du vieillissement de notre société, se sont tout de même beaucoup reposés sur la technologie. Et cependant, même dans le milieu gériatrique, on se méfie parfois de la technologie. La technologie a quand même aussi été émancipatrice des femmes. Nous sommes un milieu très féminin, dans le « care ». Je le dis aux femmes qui nous disent : « moi, je préfère quand même l'humain aux robots ». Je leur dis : « mais attendez, nous nous sommes émancipées grâce à de la robotique ! La machine à laver nous a émancipées. Nous n'allons plus au lavoir avec le battoir, et c'est formidable. Cela nous permet de travailler, de nous émanciper et d'être ici aujourd'hui. » On voit donc bien que ce n'est pas un sujet comme les autres. Les technologies au service de l'autonomie ne sont pas des sujets comme les autres. Au gérontopôle, nous essayons de nous situer entre deux écueils : ni technophobes ni techno idolâtres, mais en ayant une posture scientifique. Essayons de promouvoir l'évidence best gerontechnology et passons par une démarche d'approche scientifique. Évaluons les nouvelles technologies et intégrons la dimension éthique.

La dimension éthique repose sur quatre grands piliers : la bienfaisance, l'autonomie, la dignité et l'égalité. Affirmons ces valeurs. Ayons un regard critique. Critique ne veut pas dire négatif. C'est une véritable approche vis-à-vis de la technologie. Et n'oublions jamais de considérer cette technologie au regard de cette balance, qui est très bien connue dans le domaine médical et notamment, de la gériatrie, entre sécurité et liberté. Surtout, affirmons haut et fort en particulier ce que nous ne voulons pas. Soyons un peu matures et disons qu'il y a des choses dont nous ne voulons pas. Par exemple, pas de solutions stigmatisantes. Au Japon, quand on souffre de la maladie d'Alzheimer, on peut avoir un QR sur l'ongle. Le policier du quartier vous scanne, il dit : « ah tiens, c'est Isabelle Dufour ! Je vais la ramener à la collégiale... » J'ai montré cela à un médecin qui est juif et qui m'a dit que dans la communauté juive, ce genre de chose rappelait tellement le tatouage dans les camps de concentration qu'il ne fallait absolument pas en entendre parler. De la même façon, il y a d'autres solutions vues au Japon. On voit complètement toutes les silhouettes. On nous dit que ce n'est pas de l'image, que l'on ne filme pas la personne en permanence dans son domicile, mais en fait, ce sont tout de même des silhouettes et l'on voit absolument tout ce qu'elles font. Nous, par exemple, au gérontopôle, nous travaillons aussi sur des sujets relatifs à la vie intime et sexuelle des personnes âgées, en institution et au domicile. On a encore le droit de vivre une intimité,

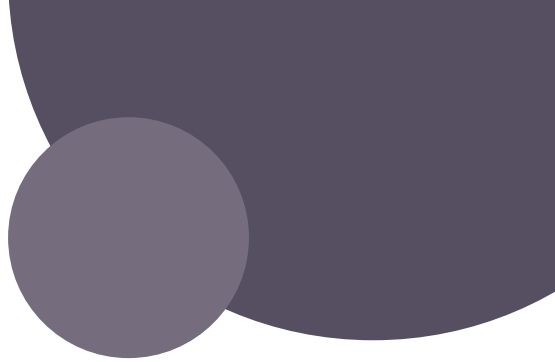
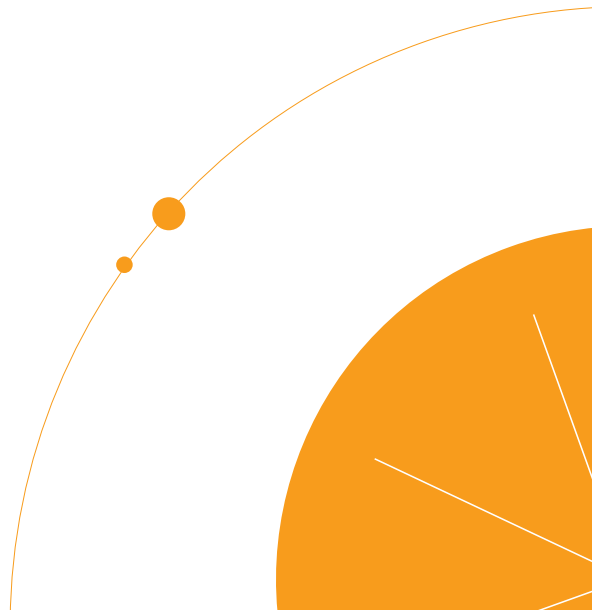
une vie privée, y compris quand on est très âgé, très dépendant, y compris avec des démences, même si le terme n'est pas joli. Nous ne voulons pas non plus de solutions dont on ne sait pas comment l'on traite les données ni qui les traite et à quelles fins. Ce sont des choses que nous ne voulons pas, soyons très à l'aise. Exigeons également des usages qui soient adaptés aux aînés, avec des produits qui intègrent les limitations fonctionnelles, sensorielles et motrices. Pensons aux problématiques de vue, de contraste, tactiles... Avec des doigts qui ont de l'arthrose, on ne peut pas forcément taper sur la petite icône. Exigeons aussi des process qui soient pensés jusqu'au bout de la chaîne de prise en soins. Je vois souvent des industriels de la silver économie – certains, pas tous, heureusement ! – qui nous disent : j'ai des capteurs qui vous permettent de mesurer le rythme veille/sommeil, le rythme cardiaque, etc. Je leur dis : « c'est très bien, mais in fine, qui va les analyser ? » « Ah, je ne sais pas, c'est le médecin traitant... » « Les médecins traitants ont autre chose à faire, ce n'est pas possible... » « Ah, eh bien ce sera l'infirmière du SSIAD... » « Oui, mais elle passe ponctuellement ! »

Pour terminer sur des sujets positifs, quelles sont les conditions de réussite de l'appropriation de ces technologies ? Nous l'avons largement dit tout au long de la journée : l'évaluation, la co-conception, l'empowerment de tous les acteurs. Finissons par regarder deux ou trois solutions qui devraient favoriser l'autonomie de mouvement, en particulier, puisque nous avons parlé des principes éthiques, notamment du principe d'autonomie. Il y a des solutions qui vont permettre aux personnes de continuer à être plus autonomes en se levant. J'ai vu des déambulateurs qui vous aident à vous relever, parce qu'il est vrai qu'il est important de garder une activité physique. Encore faut-il pouvoir se lever tout seul de son siège, ce qui n'est pas toujours évident. Nous avons parlé de la voiture autonome. À la campagne, il est vraiment important de pouvoir continuer à avoir sa voiture. C'est aussi l'autonomie d'aller et venir : il y a beaucoup de capteurs qui vous permettent de retrouver une autonomie de mouvement, parce que l'on sait que l'on vous laissera peut-être aller dans une zone d'autonomie plus loin, puisque l'on aura des capteurs qui signaleront si l'on a un souci. L'autonomie est aussi accrue grâce à la rééducation. Nous sommes en train d'étudier la pertinence de la rééducation via la VR, la réalité virtuelle. La technologie peut aussi favoriser la bientraitance. Par exemple, ce n'est peut-être plus valable pour les institutions, mais il y a de petits capteurs qui permettent de repérer les phases de veille et de sommeil. C'est très important et cela permettrait de rompre avec ce que l'on appelle les tours de change. On part à 23 heures de la chambre 1 à 10. Là, on pourrait adapter un peu plus la prise en charge aux besoins de la personne. Il y a aussi des solutions qui nous viennent du Japon – il y a également de bonnes choses qui viennent du Japon –, qui permettent de préserver la continence, qui permettent de mesurer, pour une personne qui n'en est plus consciente, le remplissage de la vessie, ce qui permettrait au soignant d'être alerté quand la vessie est remplie à 75 ou 80 % pour éviter ces fameuses protections et rester autonome de ce point de vue le plus longtemps possible. Regardez aussi de près les technologies qui peuvent restaurer la communication et le lien, comme la médiation robotique, qui permet de restaurer une triangulation avec le professionnel et la personne âgée et qui permet parfois de retrouver la communication. Les technologies permettent également de préserver les liens avec l'entourage, de préserver les liens avec des médecins, y compris des spécialistes, et de sortir des déserts médicaux, sachant que pour les personnes âgées, le désert médical, c'est aussi en plein

milieu de Paris : les médecins généralistes ne se déplacent plus au domicile. La technologie peut aussi devenir un adjuvant, un allié en vue de l'observance. Cela permet aussi de surveiller l'hydratation, la prise de médicaments. Il y a des solutions qui permettent de mesurer la mobilité en post-soins de suite et de rééducation.

Et enfin, c'est là, à mon avis, si l'on veut vraiment gagner la bataille de la technologie vis-à-vis des professionnels, nous devons nous intéresser de près, évaluer de près toutes les technologies qui permettraient d'améliorer la qualité de vie au travail des professionnels. Pensons à eux. Essayons de réduire leurs TMS, leurs troubles musculo-squelettiques via les exosquelettes, les capteurs d'activité de nuit, qui sécurisent aussi l'activité nocturne de visite. Le professionnel sera sécurisé, saura qu'il garde un œil malgré tout sur son patient tout en préservant son intimité. Tout cela sous réserve d'interopérabilité. Gardons espoir et ne voyons pas la technologie forcément comme un ennemi, mais apprivoisons-la







# LES GRANDS TÉMOINS DE LA CONFÉRENCE DE CONSENSUS

**Sylvie BRUNET**  
**Pierre GIORGINI**

**Sylvie BRUNET,**  
Députée européenne, ancienne  
présidente de la section « Travail  
et Emploi » au sein du Conseil  
économique, social et environnemental.

**Pierre GIORGINI,**  
Président-recteur  
de l'Université  
catholique de Lille

## 11 / LES GRANDS TÉMOINS DE LA CONFÉRENCE DE CONSENSU


### **Sylvie BRUNET,**

Députée européenne, ancienne présidente de la section  
« Travail et Emploi » au sein du Conseil économique,  
social et environnemental.

Mesdames et messieurs, chère présidente, chère Marie-Béatrice. Vous l'avez compris Marie-Béatrice est une amie de longue date et je voudrais vraiment insister sur le fait que c'est une vraie visionnaire sur un certain nombre de sujets. Depuis des années que je la connais, c'est une femme engagée, passionnée, qui a une vraie vision et c'est rare, c'est rare d'avoir à la fois cette vision d'un cap vers lequel on va aller avec des transitions dont je vais dire un mot mais aussi sur le comment dans le sens pratique, très concret et de ce que cela peut impliquer au nouveau de l'emploi.

Je suis très honorée d'être là et de retrouver nombre de mes amis dans le Sud, Nadine, Jean etc. qui sont dans la salle parce que j'ai la chance de les côtoyer et qu'ils sont très impliqués sur ce sujet de la Fepem et de la structuration de l'emploi à domicile.

En quelques mots, je sors de deux mois de campagne intensive pour ces élections européennes avec ce grand bonheur et cette grande fierté d'avoir été élue le 26 mai dernier. J'étais onzième sur la liste Renaissance et j'avais quand même je pense beaucoup de chance d'être élue. Je me suis dit quand même que si je ne l'étais pas, que là c'était vraiment assez déflagratoire. Cela dit on a vu que les résultats politiques n'ont pas été exactement en concordance avec les sondages et on a eu des surprises quand même. Je le rappelle y compris le soir des élections car il y a des résultats qui nous ont surpris même si nous en ce qui nous concerne on a retrouvé ce qui était annoncé en termes de sondages. Alors moi ma vie et ma passion dans mon parcours ce sont les sujets qui ont trait à l'emploi et le travail. Ma formation en droit social européen m'amène aujourd'hui et j'en suis une fois de plus très honorée à aller vers ces sujets européens car je vais vraisemblablement siéger à la Commission Emploi et affaires Sociales. Je suis très attendue si je puis dire en succession d'Elisabeth Morin Chartier que j'ai eu d'ailleurs longuement au téléphone hier et qui a beaucoup contribué pour la France aux travaux dans cette commission. Beaucoup de défis nous attendent. On me dit que cela va être une des commissions les plus importantes et on ne le mesure pas suffisamment. On parle beaucoup effectivement de l'économie, de tout ce qui concerne les migrants et c'est normal et de tous les sujets qui ont été abordés pendant cette campagne. Mais moins de l'Europe sociale. On n'en a parlé finalement qu'en abordant au bout la question des travailleurs détachés et c'est un sujet important bien sûr et d'ailleurs on va avoir à traiter en priorité le sujet du transport routier. On a un acte un sur la directive qui avait déjà été revue d'ailleurs grâce à l'intervention de Muriel Pénicaud. Mais on va avoir un acte 2 sur le transport routier qui va être costaud je pense. Mais je pense qu'il y a d'autres sujets qui me paraissent stratégiques comme à la fois



par exemple ces nouvelles formes de travail qui émergent. Par exemple avec les 4 millions d'européens qui sont comme on dit sur du travail indépendant et toutes ces formes dites atypiques de travail et cela ça va être un vrai sujet et on voit que c'est un sujet qui émerge en Europe. Mais aussi toutes les nouvelles formes de travail dont le travail à domicile et j'ai lu avec attention le livre blanc européen extrêmement intéressant et passionnant sur le travail à domicile que Marie-Béatrice m'avait transmis. Mais aussi tout ce qui va tourner autour de la formation, l'investissement que l'on va devoir faire en matière de formation que l'on va devoir accroître par le biais du fonds social européen.

Je voulais juste vous indiquer quelques mots par rapport à cette belle séance qui dure depuis hier. Vous avez hier Cyril Cosme qui est intervenu et qui est un ami aussi et avec lequel on a beaucoup travaillé au CESE. J'anime le 26 juin un colloque au CESE sur justement l'avenir du travail tel que peuvent le voir les jeunes mais aussi les entreprises selon divers secteurs économiques. Et au travers de ces travaux on a bien vu et il a du vous le rappeler hier qu'il y a trois grandes transitions qui nous attendent dans le monde et c'est ce qu'on va aborder avec le centenaire de l'OIT cette année. La première dont on a beaucoup parlé est la transition technologique avec des progrès si un certain nombre de conditions sont réunies sinon cela peut ne pas être un progrès. La seconde grande transition dont on a beaucoup parlé lors de cette campagne européenne est sur l'écologie voire l'écologisation de l'économie et de l'emploi. Et c'est un sujet que Marie-Béatrice connaît bien pour avoir mené un avis au CESE. Ce sont des emplois d'avenir avec beaucoup de positif mais trop souvent présenté comme quelque chose de négatif qui va détruite des emplois avec souvent pas assez d'anticipation. C'est quelque chose qu'on a beaucoup abordé avec Elisabeth Morin Chartier. Car on a un manque de préparation de compétences dont on va avoir besoin dans les années à venir très proches. Parce qu'on est souvent devant le fait accompli quand des secteurs ferment sans avoir anticipé sur cette préparation. Et bien sûr la troisième transition qui concerne particulièrement le continent européen, ce sont les changements démographiques dont vous avez beaucoup parlé.

Et donc assurer des sociétés dans lesquels les services à la personne soient ouverts à tous, assurés, actifs. C'est une phrase que j'ai reprise de ce rapport très intéressant de la Commission mondiale sur l'avenir du travail avec Alain Supiot « Travailler pour bâtir un avenir meilleur ». On parle beaucoup de ces changements démographiques. Comme le rapport des Nations Unies 2017 qui nous dit qu'en 2050 le ratio de dépendance total, c'est-à-dire le ratio de personnes âgées de 65 ans et plus pour 100 habitants âgés de 15 à 64 ans devrait augmenter en Europe particulièrement. C'est là qu'il va augmenter le plus et de 25 points de pourcentage; ce qui est énorme et on va avoir tous ces défis à relever.

Alors je voulais juste reprendre tous ces éléments sur les quatre grands sujets. Travail et emploi qu'attendent les jeunes ? Nous en avons beaucoup parlé et notamment au CESE avec l'avis que nous avons rendu. Qu'est ce qui est

ressorti ? Moi j'ai eu la chance de faire beaucoup de terrain. Je suis au Conseil d'Administration de la mission locale de Marseille, la plus grande de France avec 20 000 jeunes suivis par an. J'ai mené un atelier au sein de cette mission locale car c'est important d'être toujours sur le terrain. Ils nous disent déjà premier point que cette entrée sur le marché du travail est très difficile et ce pour certains jeunes, les moins qualifiés. Et puis j'en ai vu ils nous le disent dans l'atelier que j'ai mené qui justement se forment pour travailler plutôt à domicile auprès d'enfants ou de personnes âgées; ils nous disent qu'ils manquent de formations, de compétences et que l'on ne forme pas assez sur ces métiers et notamment sur des compétences que moi j'appelle avec mes mots socio-émotionnelles. Parce que eux nous disent dans leurs mots, moi je n'étais pas préparé. On m'a mis directement dans un emploi de ce type, j'ai une formation certes un petit peu théorique mais il y a un manque là de formation de nos jeunes qui vont vers ces métiers sur tout ce que l'on appelle les compétences émotionnelles. Ce sont des choses que l'on retrouve dans les métiers avec les relations clients et cela va être aussi un métier d'avenir. Et donc on voit bien que y a effectivement ces innovations technologiques et écologiques entre autres mais il y aura toujours ce côté humain sur le relationnel qui est de plus en plus fondamental. Et une autre compétence qui est importante et qui est beaucoup ressortie dans nos débats c'est apprendre à apprendre. Et d'ailleurs cela a beaucoup été travaillé dans le Socle européen des connaissances mais ce sujet d'apprendre à apprendre quel que soit l'âge que l'on a parce qu'on a va travailler de plus en plus longtemps est un sujet important. Deuxième point sur les frontières du salariat entre travail et emploi, là aussi vous l'avez beaucoup évoqué et j'ai lu avec intérêt vos documents et je vois un point majeur qui est le dialogue social et le dialogue social européen notamment dont les syndicats d'employeurs et de salariés doivent s'emparer y compris les syndicats de salariés plus traditionnels entre parenthèses qui sont plus sur des sujets de salariat. Notamment sur les indépendants, les services à domicile etc. et je vois que les grandes centrales syndicales commencent à s'emparer du sujet. On va devoir vraiment s'en emparer au niveau européen. Parce qu'on en a pas beaucoup parlé et moi j'en ai parlé de ce dialogue social européen et on m'a dit «ah enfin on en parle». Troisième point compétences de vie et savoirs professionnels, alors je pense qu'il y a un sujet important qui est celui de la reconnaissance de ces compétences avec tout ce qui tourne autour du Care, tout ce qui tourne autour de l'Humain. Je suis toujours très interrogée par le fait que ce soit moins reconnu à tous points de vue: en termes salariaux, de compétences, d'attractivité etc. Je pense qu'il va y avoir un travail à mener là-dessus. Et pour ça investir sur la qualité de vie au travail, sur la santé au travail, sur la prévention des risques professionnels ; sujet sur lequel j'ai beaucoup œuvré notamment dans l'enseignement puisque j'enseigne encore pendant quelques temps et puis je vais arrêter. Et je vois des managers dans ces domaines là et il y a de vrais investissements à mener. Mais un point que je voulais souligner et qu'il faut certainement développer, c'est l'alternance pour les jeunes et l'apprentissage. Autre sujet qui m'intéresse car j'ai mené la concertation préalable à la réforme sur l'apprentissage auprès de Muriel Pénicaud. Entre autres j'étais très heureuse ce matin de lire dans Les Echos un article sur l'apprentissage qui se développe de façon extraordinaire. J'en suis très heureuse et très fière parce que c'est un domaine dans lequel il faut qu'on investisse. Et il me reste une minute pour le quatrième point sur le prendre soin : là encore je pense qu'il faut axer les efforts sur le dialogue pour tous ces métiers. Et vous dire pour finir que ce sera amplement relayé par le Sicle européen des droits

sociaux qui a été voté en 2017 avec un sujet Egalité des chances et accès au travail. Un second sujet sur les conditions de travail équitable sur lequel demain nous allons devoir beaucoup œuvrer et où justement on traite la question de l'accès aux services essentiels pour nos populations particulièrement en Europe. Je vois bien tous ces enjeux et je me proposerai de continuer à largement travailler avec vous, avec Marie-Béatrice, avec ce secteur et pour y travailler avec nos autres partenaires européens qui ont les mêmes sujets. Merci à vous

## **Pierre GIORGINI,** Président-recteur de l'Université catholique de Lille

**Mme Levoux :** je voulais juste dire quand même qu'entre la transition fulgurante, la fulgurante récréation, au crépuscule des lieux, et la tentation d'eugénie, la dernière que j'ai lue et que vous m'avez gentiment adressée ; il faut s'accrocher quand même. Je ne suis pas la grande spécialiste mais j'ai trouvé ça absolument énorme et vous dites, c'est le sous-titre, l'humanité face à son destin. Et je crois que c'était sur France Culture en avril 2018, «nous avons le potentiel technologique pour détruire l'humanité mais nous pouvons aussi faire le rêve de la recréer». Cher Pierre je suis d'abord très honorée de vous avoir à nos côtés ce matin. C'était une demande très forte de vous retrouver. Merci d'avoir pris ce petit temps, même si je n'ai pas assez de temps à vous donner mais dites-nous ce que vous avez à dire

**Pierre Giorgini:** nous avons donc quelques minutes. J'ai vraiment été impressionné et frappé par tout ce qui a été dit là. J'aurais juste un rebond et une remarque. J'ai été surpris par votre sortie au moment (M. Giorgini s'adresse à quelqu'un du public) : ou j'ai dit il va bien falloir que les grandes communautés définissent leur corpus de valeurs c'est-à-dire quelle est cette part d'irréductible par la technologie qu'elles veulent préserver au nom de notre conception de l'humain. L'humanisme ne va pas de soi. Vous avez répondu que ça devrait naître de la coopération, en disant qu'il n'y avait pas d'idéologie là dedans. Cela faisait porter au mot idéologie quelque chose de profondément négatif, ce qui est assez couru aujourd'hui. Je ne suis pas tout à fait d'accord avec cela. Si l'émergence des coopérations nous conduisait naturellement au bien, au juste et au beau, ça se saurait. Évidemment ça produit aussi du beau, du juste et du bien: mais je pense que les grandes communautés agissantes dont vous faites partie ont besoin d'explicitier ensemble ce corpus de valeurs sur lesquelles elles ne sont pas prêtes à transiger.

Évidemment mes références chrétiennes m'amènent toujours à être dans l'équilibre entre l'immanence et la transcendance. Mais il y a quelque chose de nécessairement transcendant dans cette idée. D'autant plus que, je vais tirer le fil et si je ne suis pas capable d'aller au bout vous lirez mon prochain livre ça fera le buzz.

Alors le fil que j'ai envie de tirer c'est d'abord rappelons-le, tout le travail que l'on mène à Lille dans ce gros département d'éthique, trente chercheurs. Ils travaillent uniquement sur les questions éthiques et notamment éthique de la technologie. Cette équipe existe grâce notamment à la région Hauts de France qui nous a fortement aidés et notamment Xavier Bertrand pour financer cette

équipe qui est l'une des toutes premières en Europe. Ils sont notamment sur la question de l'humanisme et du transhumanisme. Et quand je disais tout à l'heure que l'humanisme ne va plus de soi, je vois à travers nombre de mes déplacements dans le monde, qu'il va falloir comme le dit mon ami Patrick VIVERET revenir à ce qu'il appelle la nappe phréatique de notre conception de l'humanisation. On a certes l'occasion d'aller vers une pleine humanité comme dit Patrick mais aussi vers une sous humanité. Nous ne sommes pas là pour parler de la technologie en tant qu'outil ; c'est fini ça. Il y a quelques années on disait que la technologie n'était qu'un outil et que ce qui comptait c'était ce qu'on en ferait. Ça c'est une vision dualiste comme si au fond il y avait une possibilité de séparer la science et les concepts de la technique qui les met en œuvre. Il y aurait un choix à faire en tant que société d'appliquer ou pas les techniques. Mais ça ne marche pas comme ça et ça n'a d'ailleurs jamais marché comme ça. Je rappelle que la naissance des langages c'est une technique; comme dit Pierre Manent, c'est un artefact. Et donc aujourd'hui il y a une intrication très profonde entre la société technologique; entre ces formes de technolâtrie que l'on voit se développer. J'ai relu très récemment « Le bluff technologique » de Jacques Elui et je vous le conseille; même si il était très technophobe surtout la fin de son œuvre et ce n'est pas mon cas.

Mais dans tous les cas, on voit bien que les ruptures dans lesquelles nous sommes; car nous sommes dans du disruptif; sont complètement en interaction avec le développement de cette société de la complexité; ce que Edgar Morin appelle le passage de la complication à la complexité. Nous sommes vraiment dans une transformation anthropologique et dans une transformation épistémologique. Y compris la manière dont les communautés construisent leur épistémie, c'est-à-dire construisent la connaissance et qui est en train d'être complètement bouleversé. Et donc nous n'entrons pas dans l'inconnu car cela fait un bout de temps que les prospectivistes etc. essayent de connaître cet inconnu qui est le futur, par définition puisqu'il n'est pas connu et n'a pas eu lieu.

Et nous entrons dans l'inconnaissable et c'est pour ça qu'on est piégés par les mots. Parce que qu'est-ce qu'une activité intelligente ? c'est une activité de substantivation. Quand nous désignons des choses nous leur donnons une existence dans notre conscience; cela veut dire que nous structurons le réel par la langue. Or aujourd'hui le changement de paradigme fait que nous sommes piégés par les mots. Je vais en prendre quelques-uns par exemple : réindustrialisation. C'est très amusant comme mot parce que quand vous dites réindustrialisation, qu'est-ce que ça mobilise comme univers symbolique ? On voit tous les ouvriers de chez Renault traverser le pont de Lille pour aller travailler. Mais excusez-moi mais la réindustrialisation c'est l'avènement des jumeaux numériques et des usines polyvalentes 4.0 sans salarié. D'ailleurs entre parenthèses, mes amis économistes qui continuent de rêver que M. Shumpeter n'est pas mort et que nous irions vers une destruction créatrice d'emplois me paraissent de doux rêveurs. Je vais y revenir après. Cela ne veut pas dire que l'on va vers l'inactivité. Je ne crois pas à la société sans travail et en cela je ne suis pas en accord avec Riefkin. Par contre, le mot réindustrialisation n'est pas le bon mot mais qu'est ce qu'on veut mettre à la place ? Je prends un autre mot ou plutôt un autre couple de mots qui a beaucoup été employé qui est emploi et travail. Aujourd'hui quand vous vous promenez dans la rue et que vous croisez quelqu'un, vous pouvez faire l'expérience, est ce que vous travaillez ? Il vous

répond non je suis à la retraite. Alors vous lui dites «alors vous foutez rien» «mais si je préférerais travailler». Donc cette association travail et emploi qui est dans notre univers et qui est une activité de substantivation de la réalité. D'ailleurs en France le mot travail va souvent vers l'idée de travail salarié. Moi je pense que les chocs de productivité vers lesquels nous allons et je rappelle qu'après la seconde guerre mondiale, 70% du travail salarié était dans le secondaire et dans le primaire. Aujourd'hui nous sommes à peine à 20%. Donc il y a une migration que l'on connaît qui est vers le tertiaire. D'ailleurs entre parenthèses c'est intéressant de voir comment les économistes ont défini le tertiaire étant ni le primaire ni le secondaire. Cela veut dire qu'il n'y aurait pas de quaternaire. Et bien je suis désolé mais pour moi, je pense qu'avec l'intelligence artificielle et pour suivre d'assez près ce qu'il se passe, nous allons vers un choc de productivité dans le tertiaire qui sera d'une ampleur tout à fait comparable et d'une rapidité peut être accélérée. Alors on peut se dire s'il y a choc de productivité dans le tertiaire, il y a quoi dans le quaternaire, vers quoi irons-nous ? Je pense que l'on ira toujours vers une société avec du travail mais avec une relation travail et emploi fortement réinterrogée.

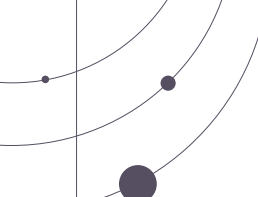
Là encore voilà un exemple où nos paradigmes c'est-à-dire notre façon de nommer les choses est en sorte piégé. Mais on pourrait tirer tous les mots comme ça.

Prenez le mot de lieu. Mon prochain livre s'appellera la crise de la joie. Je prétends qu'elle pourrait être Salulaire. Salulaire parce que je pense que la crise de la joie que nous connaissons est totalement fondée sur la reconstruction généralisée des lieux en même temps enclenche une reconstruction salulaire. Je partage cette idée de reconstruction avec Bertrand Vergely qu'il appelle la destruction des lieux. Moi je préfère dire déconstruction d'ailleurs car dans destruction il y a un jugement de valeurs.

Il n'y a pas un seul lieu qui échappe dans le sens général du terme. Dans le Littré le mot lieu a 24 définitions. C'est un des mots les plus polysémiques que l'on connaisse. Je ne vais pas tous les citer mais prenons des exemples. Le lieu de l'origine, le lieu d'où je viens est en déconstruction. Qu'est ce qui a fondé notre origine sociale et culturelle ? Aujourd'hui il y a une déconstruction de l'origine et notamment avec l'avènement de nouvelles techniques de procréation, de la génétique et de la génomique qui est le mariage de la génétique et de l'informatique. Et cette déconstruction n'est pas sans importance. D'ailleurs Jurgen Habermas, que l'on ne peut pas taxer de fervent catholique, est incroyablement angoissé par cette question de l'origine bouleversée par l'eugénisme qui se profile. Car dit-il, au fond, la part de hasard dans le biologique fonde notre subjectivité. Elle nous permet d'être sujet et non pas réduit à l'objet du désir d'un tiers.

Il y a aussi le lieu de l'altérité. Récemment j'ai discuté avec un étudiant qui confondait connexion et relation. On parlait des avatars et de Mélenchon en avatar et il me dit que bientôt on pourrait retransmettre l'odeur de Mélenchon dans les avatars. Ça sera d'une telle précision et on sera en 4K etc disait-il avec passion. Plongez-vous dans le temps pur du regard de votre petite fille et ressentez ce qu'il se passe.





(M. Giorgini touche le front de Marie Béatrice Levaux et explique qu'il a eu des frissons car elle a la peau douce). Ce que ce geste d'à peine une seconde mobilise deux millions de capteurs au bout de du doigt et plusieurs millions sur le front. Il va aller chercher dans le cerveau reptilien des émotions, des sensations d'origine abyssale. Les neurosciences le visualisent aujourd'hui. Qui peut dire sérieusement qu'une machine de silicium pourrait reproduire intégralement la mise en abîme de cette relation d'un instant et physiquement constituée.

Donc il n'y a que les informaticiens qui disent que l'homme est une machine, un sac de particules soumis à des relations biochimiques. Si nous sommes capables de les simuler alors nous serons capables de vaincre la mort et la souffrance. Regardons ce qu'il se passe du côté du transhumanisme. C'est une antonymie philosophique; cela ne peut naître que dans le cerveau de personnes qui en sont restées aux visions mécanistes et réductionnistes de la complexité et qui regardent le monde complexe d'aujourd'hui avec les lunettes d'hier.

Alors la crise de la joie, c'est quoi finalement ? La joie ce n'est pas l'accomplissement d'un désir, ni le plaisir, ni encore la jouissance de puissance. La joie pour moi correspond à une aspiration profonde, primordiale, de l'humain quelque soient sa culture et sa civilisation. Et cette aspiration profonde, les philosophes l'ont appelée l'aspiration du beau, du vrai et du juste et certains du bon. Alors évidemment ça se traduit différemment selon les cultures et les civilisations. Cela relève d'une loi universelle du processus d'humanisation toujours en chemin. Et la joie on la ressent quand on a le sentiment que ce l'on fait ici et maintenant est en tension avec cette aspiration du beau, du juste, du bon.

Comment je discerne aujourd'hui et maintenant ce qui est beau, juste et bon quand je suis plongé dans le collapse général prévu en 2050 avec une visée apocalyptique. Entre parenthèses, c'est un comble que ce soit la science des scientifiques qui s'est construite souvent en opposition contre la religion qui aujourd'hui nous parle d'apocalypse. Donc la théorie de l'apocalypse nous plonge dans un «avoir lieu temporel» qui est la fin du monde. En tout cas la fin du monde telle qu'on l'a connu dans son processus d'humanisation. Coluche disait «c'est dégueulasse ils viennent mourir de faim dans mon assiette le soir quand je dine, ça me coupe l'appétit.» Quand on connaît Coluche on sait que c'est de l'humour. La misère du monde n'est plus à taille humaine. Il y a eu un massacre de deux-cent personnes là-bas mais qu'est-ce que je fais ici et maintenant ? Donc il y a une forme de démesure au sens du global qu'elle soit temporelle ou spatiale ou même technologique.

Moi je fais beaucoup de groupes de paroles avec des jeunes dont certains sont dans un délire enthousiasmé face à la technologie. Et je peux en parler parce qu'étais un dirigeant de la RetD d'Orange. On allait chaque année à l'équivalent du Las Vegas actuel et quand je rentrais, j'avais des étoiles dans les yeux. C'est ce que j'appelle la technolâtrie et j'étais complètement là-dedans. Je ne suis pas devenue technophobe mais j'ai grandi en lucidité depuis. Mais ces jeunes ont le sentiment que tout sera possible avec les technologies. Et ils se demandent souvent «mais comment on va pouvoir réduire le possible du désirable» ?

Moi j'ai envie d'inverser le propos pour conclure parce que si rien n'était possible alors c'est fini. La messe est dite. C'est fini en 2050. Puisque les prévisionnistes comme Pablo Servignes ou d'autres lorsqu'ils appliquent les données de l'extrapolation linéaire à la complexité débouchent sur le collapse général. Ce qui



est une antinomie scientifique puisque le propre de la complexité c'est qu'elle est disruptive. Elle est imprédictible, elle ouvre sur le chaos, sur des disruptions positives mais aussi négatives. Donc dire que toutes ses courbes se croisent en 2050 et d'ailleurs j'aimerais savoir si ce sera le 30 juin ou le 1<sup>er</sup> juillet pour que je puisse me préparer pour ce passage dans l'au-delà. Et j'aimais beaucoup Michel Serres et cette phrase face à un collapsologue : «A quoi ça sert ce que vous dites ?»

Et donc ce que j'ai senti très fort et pour boucler avec ce que vous avez développé, c'est que l'on est bien en train de changer de paradigme, en train de vivre une révolution à la Miche Foucault, c'est à dire changer d'époque et changer d'épistémie. Nous sommes des conceptions, manière de percevoir, exo-distributives. Ce sont celles qui extériorisent l'intelligence du système pour le modéliser, produire des artefacts, des concepts à visée universelle comme disait Emmanuel Kant et ensuite en distribuer les résultats dans le système. Ça c'est la conception exo-distributive qui a fondé tout le système social, la démocratie. Tous nos systèmes organisationnels ont été modélisés sur le modèle de l'exo-distributivité. La démocratie représentative est un modèle parfaitement exo-distributif. Quand je regarde la société d'un point de vue un peu extérieur et Dieu merci il y a des politiques qui agissent localement, et en même temps vous avez cette extraction qui consiste à regarder le système de l'extérieur et à distribuer les prescriptions régulatrices dans le système, au fond les meilleures solutions par la loi etc. Nous sommes en train de migrer vers les conceptions plus endo-contributives. C'est-à-dire que l'intelligence réintègre les systèmes et nous sommes au fond en train de migrer vers les structures du vivant. Parce qu'il y a quand même quelque chose qui s'est passé pendant ces 4 milliards d'années, la biosphère n'a pas dépassé la source énergétique unique et entièrement renouvelable qui est la source chaude du soleil et la source froide de la nuit noire et on l'estime à environ 2000 mégatonnes d'énergie de pétrole, la consommation jamais dépassée depuis plusieurs millénaires. La seule espèce animale qui a complètement explosé cela depuis 1850, durant ce qu'on appelle l'anthropocène, c'est l'espèce humaine. C'est dommage parce que c'est la seule qui avait conscience de ça.

Donc on voit bien que cette impérieuse sortie de l'anthropocène nous fait migrer et c'est en cela que la crise de la joie est salutaire, vers des conceptions beaucoup plus endo-distributives comme l'économie contributive. Et je terminerai là-dessus : la question aujourd'hui ce n'est pas d'apporter des réponses, ça c'était la question d'hier. Il y a des politiques qui pensent encore aujourd'hui que leur rôle est d'apporter des réponses mais non le rôle des politiques c'est de questionner les réponses apportées localement au nom de l'intérêt général et du de la préservation du bien, commun. C'est un changement de point de vue complet. On n'est plus dans la démocratie représentative, coopérative et on l'a appelé participative. Je trouve que ces mots-là sont piégeant. Dans les entreprises cela fait des années qu'on fait du management participatif et de la coopération et donc c'est opérer ensemble, c'est de la collaboration. Ce que l'on ne sait pas faire c'est passer à la co-élaboration parce que ce qui est en train de se passer aujourd'hui c'est que nous passons du modèle de la machine au modèle du vivant. Nous rentrons de plein pied dans la société contributive or la société contributive quitte la collaboration au profit de la co-élaboration et ça fait exploser tous nos modèles : le droit social, le contrat de travail et toutes les formes d'intermédiation comme la monnaie.

D'ailleurs Paul Jorion qui a préfacé mon dernier livre dit que je suis un utopiste parce que, quand je dis qu'il va falloir centrer la valeur économique sur l'humain en plaçant l'éthique au centre, j'oublie selon lui que ceci est complètement impossible tant qu'on confondra la valeur et le prix. Il a raison car tant qu'on va confondre la valeur et le prix, nous ne sortirons pas du cercle infernal. Nous ne pourrions pas définir cette part d'irréductible par la technologie que nous souhaitons préserver.

Je vais prendre un dernier exemple et je termine avec une expérience qui se déroule actuellement en Belgique. Chez le médecin, quand vous êtes dans la salle d'attente, vous avez une tablette dotée de l'intelligence artificielle connectée à votre dossier médical. Vous rentrez dans un dialogue avec la tablette et vous lui décrivez vos symptômes, vos des antécédents... Et il est noté que dans votre dossier médical, votre dernière analyse de sang révélait un peu de diabète et donc le patient répond. Et lorsqu'il rentre dans le cabinet du médecin, il regarde l'écran et il vous dit «vous avez une gastro». Mais le médecin dit aussi «je vois que vous avez des antécédents familiaux et la machine préconise une coloscopie alors il vaut mieux... etc.». Et le médecin rajoute que c'est formidable parce qu'avec cet appareil il a pu réduire à cinq minutes le temps de la consultation. La question qui va se poser et moi je ne suis pas contre la technique, mais je préférerais que le médecin dise on va attendre les résultats et on va passer à une dimension holistique de votre santé c'est-à-dire en tant que médecin, je commence à dialoguer avec vous sur l'ensemble de votre santé. Mais qui va prendre ce temps -là, comment on va faire cette médecine holistique ? Est-ce qu'il y aura une médecine pour les pauvres technologisée et une médecine pour les riches avec un supplément d'âme. Cette question-là que vous avez au travers de cet exemple vous pouvez le transposer à d'autres environnements. Je travaille aujourd'hui avec des banques qui sont dans ce j'appelle le processus du Titanic et qui disent que le processus d'autonomisation bancaire montre que la relation est de moins en moins valorisée par le marché. Et donc je leur dis : « mais dans ce cas la solution est simple à la cible, il n'y a plus de banque ». Il n'y a plus que ce que Luc Ferry appelle un processus sans sujet qui gère vos actes bancaires. Et qui quelque part vous objective puisque vous devenez l'objet de ce sujet technique au nom de l'intérêt général. Toutes les grandes réductions de la subjectivité se sont toujours faites au nom de l'intérêt général. Donc le risque que la technologie nous objective est grand. Mais nous, quelles valeurs voulons-nous conférer à cette proximité et comment voulons-nous développer la valeur de cette proximité dans notre acte bancaire quitte à revoir complètement notre métier et les fondamentaux de ce que l'on fait. Ils ont alors monté des démarches co-élaboratives en se rendant compte qu'ils avaient fait à l'envers. Car ils ont passé leur temps à hyperspécialiser l'accueil alors que le seul cas de la demande qui nécessite de la proximité, c'est l'optique de la relation et pas seulement je viens chercher un crédit avec un taux d'intérêt tout à fait acceptable.

Je pourrais en parler des heures et vous comprendrez chez moi que c'est une passion. Merci de m'avoir permis de participer à ces synthèses parce que nonobstant (il s'adresse à quelqu'un dans le public) le fait qu'à un moment j'aimerais que vous publiez votre idéologie, j'ai été vraiment réconforté d'entendre ce que j'ai entendu et je terminerais par « Vive l'idéologie ».

## BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAPHIE

### Bibliographie

Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy. The Exercise of Control*. New York : W.-H. Freeman & Compagny.

Bentoglio Guilhem, éd., *Développer l'offre de services à la personne*, Rapport du groupe Delos, Commissariat général du Plan-DF, mai 2005

Caser Fabienne, Freundlieb Isabelle, Delay Béatrice, Duclos Laurent, Estrade Marc-Antoine , éd., *Expérimentation relative aux actions de formation en situation de travail (AFEST)*, Rapport final, Anact-Cnefop-Copanef-DGEFP-FPSPP, juillet 2018 ;

Colin, Christel, éd., *Services à la personne*, Rapport du CNIS, n°129, mai 2012.

Croff, Brigitte, Mauduit Micheline, 2004, « L'exercice pratique et quotidien de la conciliation au sein des ménages », BC & Associés, Rapport pour le Commissariat Général du Plan, 236 pages.

Damasio, A.-R. (1995). *L'erreur de Descartes*. Paris : Odile Jacob.

Dantzer, R. (1988). *Les émotions*. Paris : Presses Universitaires de France.

De Sousa, R. (1987). *The Rationality of Emotions*. Cambridge : MIT Press.

Delay Béatrice, Duclos Laurent, « Les formations en situation de travail à l'épreuve du droit : une démarche d'expérimentation », *Droit social*, n° 12, novembre-décembre 2016.

Dewey, J. (2010). *L'art comme expérience*. Paris : Gallimard.

Duclos Laurent, « Soutenir le travail d'organisation du travailleur indépendant et l'agencement de situations de gestion », Communication au Colloque de l'Observatoire du Travail Indépendant | #FUTUREOFWORK, Paris, Auditorium du Monde, 12 septembre 2018.

Dumouchel, P. (1992). *Émotions, essai sur le corps et le social*. Le Plessis-Robinson : Institut Synthélabo pour le progrès de la connaissance, Collection Les empêcheurs de penser en rond.

Fraisse Geneviève, 2009, *Service ou servitude. Essai sur les femmes toutes mains*, Paris, Editions Le Bord de l'eau (rééd. *Femmes toutes mains. Essai sur le service domestique*, Seuil, 1979).

Frijda, N.H. (1986). *The Emotions*. Cambridge : Cambridge University Press.

Hochschild, A.R. (2003). *Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale*. *Travailler* (pp. 19-49), n° 9.

Jany – Catrice Florence, « Mise en visibilité statistique des emplois dans les services à la personne », *La revue de l'Ires*, n° 78, 2013/3, p. 25-49.

Jany – Catrice Florence, « La mesure de l'emploi dans les services à la personne : encore un effort ! », *Les chantiers de l'IDIES*, Note de travail, n° 25, septembre 2012.

Kleinginna, P.R. et Kleinginna, A.M. (1981). A categorized of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. In *Motivation and Emotion* (pp. 345-379), 5.

Kulanthaivelu Éric, Thierus Lydia, « Les salariés des services à la personne : comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi ? », *Dares-Analyses*, n° 38, août 2018.

Kulanthaivelu Éric, « Les services à la personne en 2016 : l'activité se stabilise », *Dares-Analyses*, n° 17, avril 2018.

Laforge Géraldine, *Les emplois familiaux. Réflexions sur une politique de l'emploi*, Thèse de droit privé, 2003.

Léplat, J. (1995). À propos des compétences incorporées. *Éducation permanente* (pp. 101-114), n° 123.

Leventhal, H. & K.R., Scherer (1987). The relationship of emotion to cognition : A functional approach to semantic controversy. In *Cognition and Emotion* (pp. 3-28), 1.

Livet, P. (2002). *Émotions et rationalité morale*. Paris : Presses Universitaires de France.

Livet, P. (2004). *Actualités philosophiques des émotions*. In A. Channouf & G. Rouan (dir.), *Émotions et cognitions* (pp. 43-71). Bruxelles : De Boeck.

Maj Sandrine, Bargoin Nadège, Kesler Guillaume, Le Cosquier Carine, Soleilhac Nadège, « L'activité des particuliers employeurs reste en baisse en 2017 malgré le dynamisme de la garde d'enfants à domicile », *Acosstat*, n° 279, décembre 2018.

Marchand Olivier, Thélot Claude, 1997, *Deux siècles de travail en France*, Paris, Nathan, Essais et recherches.

Martin-Fugier Anne, 1979, *La place des bonnes. La domesticité à Paris en 1900*, Paris, Grasset.

Martin-Huan Jacqueline, 1999, *La longue marche des domestiques en France du XIXe siècle à nos jours*, Nantes, Opéra édition.

Pham Quang, L. (2017a). *Émotions et apprentissages*. Paris : L'Harmattan.

Pham Quang, L. (2017b). *Le rapport émotions/apprentissages : le cas du soin mortuaire*. In J.-M. Barbier & M. Durand (dir.), *Encyclopédie d'analyse des activités* (pp. 805-822). Paris : Presses Universitaires de France.

Rimé, B. (2005). *Le partage social des émotions*. Paris : Presses Universitaires de France.

Rousseau, N. et E., Courcy (2002). *Le journal de développement professionnel en stage d'enseignement : analyse de contenus*. Brock Education (pp. 52-61), n° 11.

Saarni, C. (1999). *The Development of Emotional Competence*. New York : The Guilford Press.

Sartre, J.P. (1995). *Esquisse d'une théorie des émotions*. Paris : Hermann.

Scherer, K.R. (1984). *On the nature and function of emotion : A component*

process approach. In K.R. Scherer & P. Ekman (dir.), Approaches to Emotion (pp. 293-317). Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Scherer, K.R. (1999). Appraisal theories. In T. Dalgleish & M. Power (dir.), Handbook of Cognition and Emotion (pp. 637-663). Chichester : Wiley.

Scherer, K.R. (2001). Emotions, psychological structure of. In International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (pp. 4472-4477). Elsevier Science.

Tappolet, C. (2003). Emotions and intelligibility of akratic action. In S. Stroud et C. Tappolet (dir.), Weakness of Will and Practical Irrationality (pp. 97-120). Oxford : Oxford University Press.

Vasselin Karine, 2001, « Femmes de ménage : le passage d'une condition à un métier est-il possible ? », in M. ALALUF, P. ROLLE, P. SCHOETTER (coord.), Division du travail et du social, Octares, p. 185-191.

Vasselin Karine, 2002, « Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité », in PIOTET F., La révolution des métiers, Paris, Puf, p. 77-98.

## Sitographie

Site de la Documentation française

<https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/054000383.pdf> <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapportfinalafest.pdf>

Site du Conseil national de l'information statistique (Cnis)

[https://www.cnis.fr/wp-content/uploads/2017/10/RAP\\_2012\\_1re\\_reunion\\_COM\\_emploi\\_rapport\\_connaissance\\_services\\_personne.pdf](https://www.cnis.fr/wp-content/uploads/2017/10/RAP_2012_1re_reunion_COM_emploi_rapport_connaissance_services_personne.pdf)

Site de Cairn

<https://www.cairn.info/revue-de-l-ires-2013-3-page-25.htm>

Site de l'Institut pour le Développement de l'Information Economique et Sociale (Idies)

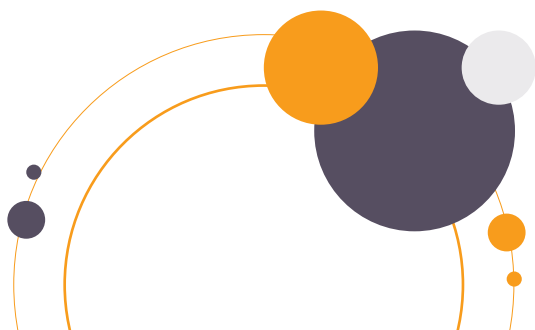
[http://www.idies.org/public/Publications/idies\\_note25\\_BAT.pdf](http://www.idies.org/public/Publications/idies_note25_BAT.pdf)

Site de l'Acoss : Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale

[https://www.acoss.fr/files/Publications/Acoss\\_Stat/Acoss\\_Stat\\_279.pdf](https://www.acoss.fr/files/Publications/Acoss_Stat/Acoss_Stat_279.pdf)

Site de la DARES

<https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2018-017.pdf>



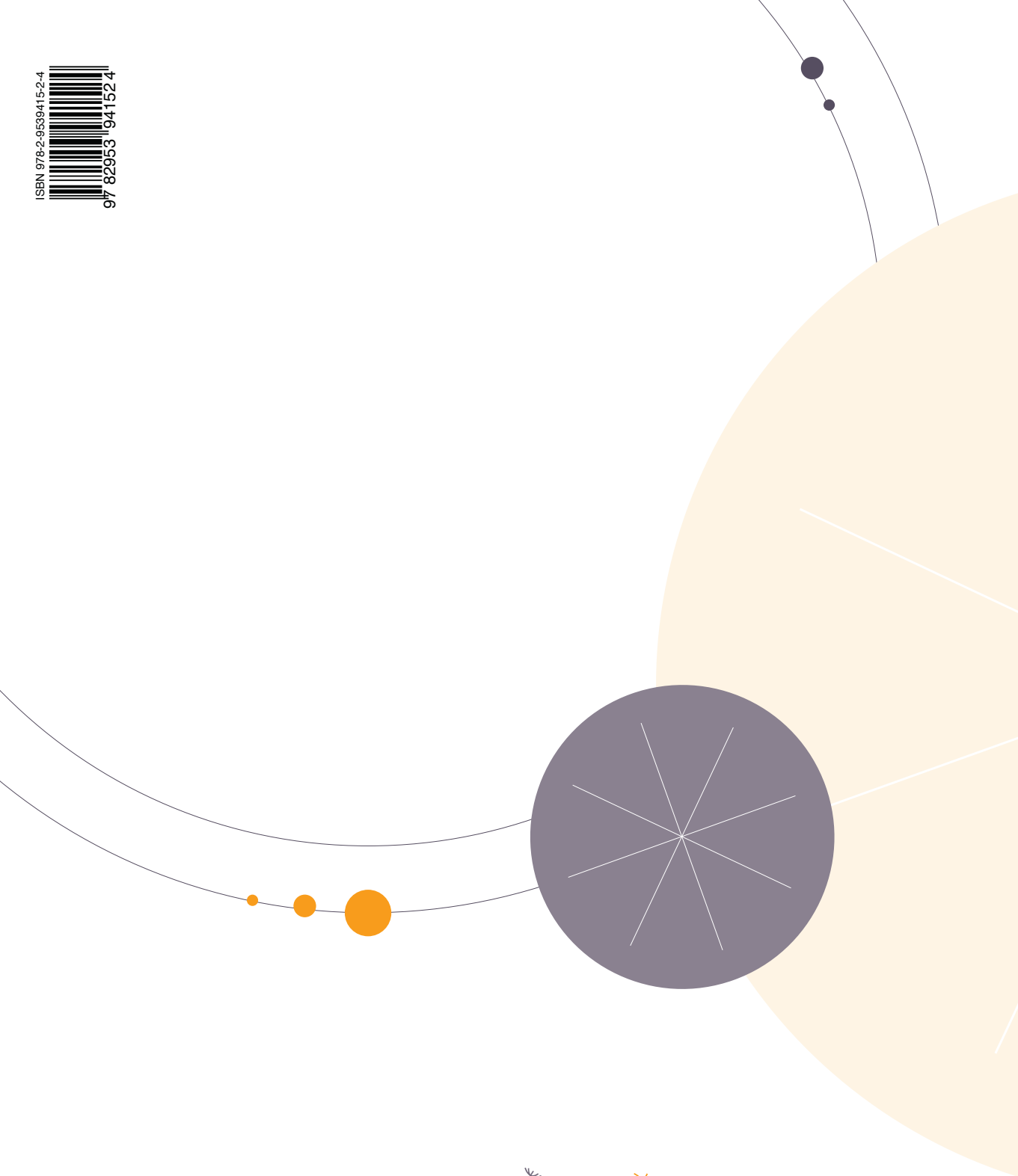
## ANNEXES



ISBN 978-2-9539415-2-4



9782953941524



**IPERIA**  *Les Éditions*

