



**orseu**  
Recherche & études

**Les transformations des  
conditions d'emploi et de travail  
DES SALARIÉS DE PARTICULIERS EMPLOYEURS**

**2019**

*Libres ensemble*  
**LA MARQUE AUTONOME**

# Les transformations des conditions d'emploi et de travail DES SALARIÉS DE PARTICULIERS EMPLOYEURS

Etude réalisée pour l'UNSA-FESSAD par  
Nicolas FARVAQUE et Djamel MESSAOUDI du Cabinet Orseu



## Préface

**J**e remercie l'UNSA-FESSAD et ORSEU pour le remarquable travail d'analyse et de synthèse concernant les salarié(e)s de particuliers employeur et les assistantes maternelles.

Les éléments de ces rapports permettent clairement d'identifier les problématiques des deux périmètres et de dessiner les leviers de l'action syndicale qui permettront d'améliorer les conditions de travail, de salaire, et d'attractivité de ces professions trop peu reconnues.

Rompre l'isolement, développer la formation professionnelle, faire reculer la précarité des contrats et améliorer la prévention des risques professionnels sont autant de sujets très concrets dont le collectif syndical doit se saisir.

L'UNSA-FESSAD et toute l'UNSA interprofessionnelle seront aux côtés de ces salariés pour porter les plus grandes avancées dans ces secteurs dont l'utilité publique n'est plus à démontrer, dans un contexte sociétal en demande croissante.

**Laurent Escure**  
Secrétaire général de l'UNSA

## Sommaire

### 1. Contexte et évolutions des emplois au domicile des particuliers employeurs ..... 7

1.1. L'emploi de particuliers employeurs : une longue quête du statut de salarié .....	7
1.2. Un champ conventionnel en mutation continue : entre fusion et concurrence des conventions collectives .....	9
1.3. Le contexte économique et social de la branche des salariés de particuliers employeurs : un secteur en crise depuis 2009.....	11
Des emplois très sensibles aux aides fiscales et sociales .....	11
Une activité à bout de souffle .....	12
La masse salariale diminue depuis 2011 et se stabilise à partir de 2015.....	14
La question des salaires.....	15
La place de la branche de salariés de particuliers employeurs dans les services à la personne.....	18

### 2. Les difficultés professionnelles et les conditions de travail ..... 26

2.1. Un marché de travail atypique avec un contrat de travail très incomplet et parfois inexistant.....	26
2.2. Les conditions de travail des salariés de particuliers employeurs.....	27
Des salariés pauvres travaillant peu d'heures et sans contrat de travail écrit .....	29
Principaux éléments sur les conditions de travail .....	35
La problématique de la prévention des risques professionnels.....	40
La question de l'évaluation des risques professionnels est un enjeu important dans la démarche de prévention .....	42

### 3. La garde à domicile : une activité qui se développe mais qui souffre d'un manque de structuration et de professionnalisation ..... 44

3.1. Une offre marginale dans la garde d'enfants au niveau national.....	44
3.2. L'emploi : un secteur créateur d'emplois mais un faible temps de travail.....	45
3.3. L'insuffisante professionnalisation des gardes à domicile.....	48
Le manque de formation professionnelle : entre méconnaissance des salariés de leurs droits à la formation et une insuffisante incitation à se former .....	48
La qualification n'est pas synonyme d'une amélioration automatique du salaire .....	49
L'absence d'exigence de qualification est une singularité dans le champ de la petite enfance.....	50
3.4. La qualité de l'emploi.....	54
Un faible temps de travail .....	54

Des emplois à faibles salaires .....	54
Des travailleuses isolées.....	56
Le « parc » : lieu de socialisation informel pour rompre l'isolement.....	57
<b>4. Quelques bonnes pratiques susceptibles d'améliorer le modèle d'emploi des particuliers employeurs : quelles perspectives pour l'action syndicale ? .....</b>	<b>59</b>
4.1. Le Titre Service en Belgique : une expérience qui permet de réguler le salaire et le temps de travail .59	
4.2. Mesurer autrement le temps de travail : le cas des métiers à forte dimension interactionnelle.....	61
4.3. La compensation salariale de la pénibilité : les métiers exposés au risque de pénibilité .....	62
4.4. L'emploi mandataire : un modèle à redévelopper .....	63
<b>Conclusion .....</b>	<b>65</b>
<b>Annexe : Les travailleurs domestiques en Europe et dans le monde .....</b>	<b>71</b>
1. Le travail domestique plus développé dans les pays du sud.....	71
2. Discrimination des travailleurs domestiques au regard de la protection sociale .....	72
3. Temps de travail : trop élevé dans certains pays et trop faible dans d'autres comme en France.....	74
4. Le salaire .....	76

## Remerciements

Remerciements aux personnes rencontrées et interrogées dans le cadre de cette étude.

## Introduction

La branche des salariés du particulier employeur couvre les salariés embauchés directement par les particuliers (que l'on peut également désigner comme le « mode direct ») ou par l'intermédiaire d'une structure mandataire (« mode mandataire »). Dans les deux cas, le particulier est l'employeur du salarié. En mode direct, le particulier gère lui-même la relation salariale (contrat de travail, déclaration à l'Urssaf, bulletin de paie, organiser les RDV de la médecine du travail, déclaration des arrêts de travail, etc.). En mode mandataire, le particulier mandate la structure mandataire pour effectuer ces différentes démarches pour son compte.

L'activité de la branche a connu une forte croissance entre 2004 et 2008 pendant laquelle l'emploi a fortement progressé avant de décliner à partir de 2009. 147 000 emplois, soit 14 % des effectifs, ont été supprimés entre 2009 et 2016. **En équivalents temps plein, ces pertes se chiffrent à 63 500 emplois** (Thiérous, 2017).

Malgré ce déclin relatif, le recours à des salariés directement par des particuliers employeurs reste le principal mode de réalisation des services à la personne en France, devant l'emploi par des structures couvert par d'autres conventions collectives<sup>1</sup> ou relevant de la fonction publique. Ce mode d'intervention représente 57 % de l'activité des services à la personne. On compte **près d'un million de salariés couverts par la convention collective de la branche des salariés du particulier employeur**. Il s'agit donc d'une branche massive en emplois, mais qui se caractérise aussi par une qualité d'emplois posant question et souvent par la précarisation des salariés.

**La présente étude essaie d'identifier les tendances actuelles de ces emplois et de leur attractivité.** Comment améliorer la qualité des emplois et mieux protéger les salariés sans remettre en cause la « singularité » de ce type d'emploi ? Cette singularité à laquelle les particuliers employeurs sont attachés renvoie à une relation professionnelle fortement flexible. En effet, contrairement à d'autres métiers, les relations d'emploi entre le salarié et le particulier employeur sont régies par **un cadre réglementaire particulièrement souple**. Embaucher et déclarer un salarié à domicile sont considérablement simplifiés par rapport au droit commun, ce qui est censé favoriser la création d'emplois dans l'économie formelle. Par ailleurs, le licenciement et la modification du contrat de travail sont également facilités. En contrepartie de cette flexibilisation, les salariés bénéficient de certaines protections de la convention collective. On peut alors affirmer que la branche de particuliers employeurs fonctionne selon un modèle de flexisécurité. Quelles sont ses caractéristiques ? Les volets sécurité et flexibilité sont-ils équilibrés ?

Pour répondre à ces questions, il faut revenir sur cette spécificité inhérente à la branche, à savoir la relation directe sans intermédiation entre l'employeur et le salarié. Un particulier employeur qui subit une variation de ses revenus a le droit de modifier le contrat de travail de son salarié. Cette issue peut être différente dans le modèle d'emploi prestataire où la relation est intermédiée. La perte d'un client ne signifie pas la perte d'emploi. L'employeur (la structure prestataire) doit maintenir l'emploi et le salaire, sauf dans des cas où le licenciement économique collectif est justifié. Le modèle d'emploi direct se singularise alors par l'absence d'alternative à la baisse du salaire ou le licenciement en cas de situation économique difficile du particulier employeur. Aussi légitime que soit-elle, cette **singularité implique une grande flexibilisation de l'emploi qui est un facteur de précarisation des salariés de la branche**.

---

<sup>1</sup> CCN de l'aide à domicile, CCN des entreprises privées de services à la personne.

Le modèle économique du mode direct (emploi du particulier employeur) repose donc principalement sur la souplesse dans la gestion de la relation du travail et sur un faible coût du travail, permis par des interventions publiques importantes. Toute règle allant à l'encontre de ces deux piliers risque de remettre en cause l'attractivité de ce modèle et la menace d'un grossissement de l'emploi informel est souvent brandi. On peut s'interroger alors sur **les marges dont disposent les partenaires sociaux pour améliorer la qualité de l'emploi des salariés, leurs protections sociales et leurs conditions de travail**. Ces améliorations ont un coût. Qui va le supporter ?

Une des principales caractéristiques de ces emplois est **la faible formation des salariés**, comme nous le détaillons plus loin dans ce rapport. Une grande majorité d'entre eux n'a pas de qualification, ce qui fait de ces emplois une exception à la tendance générale des dernières années marquée par l'élévation du niveau de qualification de la population active française. Comment expliquer cette sous-qualification des salariés ? Quels sont précisément les freins structurels à la formation professionnelle des salariés de la branche ?

Le salaire, et plus précisément « la prime à la qualification » est une question primordiale. Quel est l'avantage des salariés à se former si ce n'est d'avoir un meilleur salaire et de meilleures conditions de travail ? Les chiffres de la FEPEM sont édifiants : seulement 8 855 salariés se sont formés en 2015, soit moins de 1% de l'effectif de la branche (FEPEM, 2017). Cette insuffisante formation professionnelle s'accompagne par des emplois faiblement rémunérés. La question du salaire est ainsi liée à celle de la qualification. Quels sont les différents enjeux de la formation professionnelle sur le coût du travail, l'emploi et l'attractivité des métiers de la branche ?

D'un point de vue théorique, on pourrait penser que les particuliers employeurs soient prêts à payer plus cher un.e salarié.e qualifié.e si le gain en termes de qualité du service est avéré. Ceci est le cas notamment pour la garde d'enfant dont l'enjeu de la qualification est le développement de l'enfant. Or, **les règles de la profession n'encouragent pas la professionnalisation de ces métiers et, pire encore, elles peuvent être interprétées comme un signal négatif à la qualification**. En effet, l'absence de prérequis professionnels notamment l'absence d'exigence de formation pour exercer les métiers de la branche laisse penser que ces derniers ne nécessitent pas de qualifications spécifiques. Ceci attire les salariés sans qualification et n'incite pas à la formation professionnelle.

La question centrale posée aux partenaires sociaux est alors **comment fabriquer de nouvelles règles de la profession pour améliorer la qualité des services pour les particuliers employeurs et l'attractivité des emplois pour les salariés**. La problématique de la qualification est centrale puisqu'une grande partie des enjeux de la branche en découlent. Mais d'autres problématiques nécessitent d'être traitées. C'est notamment le cas de l'isolement des salariés. De par la nature du métier qu'ils exercent, ces salariés ne sont pas insérés dans des collectifs de travail. Cela implique la solitude en cas de difficultés professionnelles et l'absence d'une identité professionnelle (Dussuet, 2005 ; Lefebvre et Farvaque, 2011). Comment les salariés font face à cet isolement ? Peut-on recréer du collectif dans ces métiers très individualisés ?

Une autre question centrale pour la professionnalisation des emplois est relative à la prévention des risques professionnels. La démarche de prévention est difficile à mettre en œuvre en raison des caractéristiques de l'emploi : le fait que le lieu de travail est un espace privé, la méconnaissance par les particuliers employeurs de leurs obligations en la matière, la faible qualification des salariés, l'absence de collectifs, etc. (Farvaque et Messaoudi, 2012). Pourtant, la prévention des risques professionnelle peut être davantage possible notamment quand les deux parties sont sensibilisées à la démarche, voire – mais ceci suppose de basculer dans un autre

modèle – quand la relation entre le salarié et le particulier est intermédiée ou mandatée. Pour toutes ces problématiques, l'étude essaie d'identifier les enjeux pour les salariés et en matière de négociation sociale. Pour chaque sujet important, nous nous interrogeons sur le rôle des partenaires sociaux, notamment des syndicats. Cela peut permettre de définir les domaines de l'action syndicale et éventuellement des [nouvelles] modalités d'action.

Le premier chapitre de cette étude présente les principales tendances économiques et sociales de la branche ces dernières années. Nous montrerons notamment les facteurs à l'origine de la récession de l'activité de la branche depuis 2009. À travers les données statistiques de l'ACOSS, de la DARES et de la FEPEM, nous analyserons les principales caractéristiques de l'emploi (temps de travail, salaire, nombre d'employeurs). Un focus est consacré au métier de la garde d'enfants à domicile qui se développe ces dernières années notamment dans les grands centres urbains.

Dans le second chapitre, nous nous intéresserons plus précisément aux conditions de travail des salariés de la branche. Nous mobiliserons l'enquête sur les conditions de travail des intervenants à domicile menée par la DREES en 2009 et dont les résultats ont été publiés en 2012. Comme le montrent plusieurs travaux récents, les difficultés professionnelles analysées par cette enquête sont toujours d'actualité. Ainsi, ce chapitre décrit plus précisément et d'une façon exhaustive les conditions de travail des salariés de particuliers employeurs, ce qui est rarement disponible dans les travaux récents.

Le troisième chapitre est consacré au métier de garde à domicile qui partage les mêmes problématiques avec les autres métiers de la branche mais présente la particularité d'être beaucoup moins reconnu comparativement aux autres métiers de la petite enfance.

Enfin, le dernier chapitre recense quelques bonnes pratiques permettant d'améliorer le modèle d'emploi direct. Elles s'inspirent d'exemples étrangers ou d'autres métiers. Elles visent à répondre aux problématiques majeures de la branche : le salaire, le temps de travail, la régulation de l'emploi, la formation professionnelle et la prévention des risques professionnels.

# 1. Contexte et évolutions des emplois au domicile des particuliers employeurs

L'emploi à domicile existe depuis le 19<sup>e</sup> siècle dans sa forme de domesticité puis a évolué vers une forme de salariat atypique. Depuis quelques années, ces emplois sont intégrés dans un champ plus large, celui des services à la personne. Ce champ est exploité par les politiques de l'emploi pour insérer les demandeurs d'emplois faiblement qualifiés ou sans qualification. Ces emplois ont évolué différemment de la tendance générale du salariat en France qui est marquée ces dernières années par l'élévation du niveau de qualification des travailleurs. Les salariés des services à la personne et plus particulièrement des particuliers employeurs demeurent majoritairement sans qualification alors que le niveau de qualification augmente au niveau national. Cette caractéristique principale des emplois à domicile explique leur faible qualité et plus généralement la précarisation des salariés.

## 1.1. L'emploi de particuliers employeurs : une longue quête du statut de salarié

L'emploi direct (ou emploi à domicile des particuliers employeurs)<sup>2</sup> est la forme d'offre de services à la personne la plus ancienne comparativement à l'offre prestataire marchande et non marchande. Ils sont les héritiers des emplois domestiques qui prévalaient au 19<sup>e</sup> et début du 20<sup>e</sup> siècle. A cette époque, employer un domestique, ou ce que l'on appelait « les gens de maison », est une marque de distinction sociale de la classe aristocratique. Ce n'est plus le cas aujourd'hui où une grande partie des salariés travaille auprès des personnes âgées plutôt de même statut social.

Pour comprendre l'évolution de ce modèle d'emploi, il est nécessaire de rappeler ce qu'il était au siècle dernier. Les domestiques et plus tard les gens de maison sont quasiment la propriété de leurs maîtres. Leur liberté de mouvement et de travail est strictement encadrée par le « livret d'ouvrier » qui n'est aboli qu'en 1930<sup>3</sup>. Ce livret est obligatoire à tous les ouvriers pendant le 19<sup>e</sup> siècle avant de disparaître vers 1890, sauf pour les gens de maison pour lesquels on continue à appliquer ce régime de contrôle. Ces derniers ne sont pas assimilés aux autres catégories de travailleurs. Ils sont considérés comme une sous-classe sociale destinés à être « loués » par une autre classe sociale dominante. En effet, le « contrat de louage<sup>4</sup> » appliqué aux gens de maison permet à une famille aristocratique de louer une personne et souvent son conjoint et ses enfants pour s'occuper de la maison (Vasselin, 2002). C'est ce contrat qui régit la relation entre le maître et le domestique contrairement aux autres travailleurs qui bénéficient de la protection juridique du contrat de travail. En effet, le contrat de travail créé en France en 1901 n'est pas applicable aux gens de maisons comme d'ailleurs toutes les grandes lois ouvrières des années 1920 (temps de travail, repos hebdomadaire, conditions de travail, etc.).

---

<sup>2</sup> Nous utilisons invariablement dans cette étude le terme de l'emploi direct ou encore l'emploi de gré à gré pour désigner le champ des salariés de particuliers employeurs.

<sup>3</sup> Le livret d'ouvrier est un document d'identification de l'ouvrier. Une sorte de passeport confisqué par le maître pendant toute la période de son contrat. Sans ce document, l'ouvrier est déclaré vagabond et ne peut travailler ailleurs. Son objectif est de « domestiquer le nomadisme des ouvriers » (Denis Woronoff (1994), *Histoire de l'industrie en France*, Paris, Éditions du Seuil.

<sup>4</sup> Le contrat de louage permet à un maître de louer le travail d'une personne pour des tâches définies. Parfois, la durée et les horaires sont définies dans le contrat. Concernant les gens de maison, le contrat de louage s'applique à la personne et les membres de sa famille. Il n'y a pas d'horaires ni de durée dans le contrat.

A partir de la fin de la Première guerre mondiale, ce modèle de « domesticité » régresse sans véritablement disparaître. Le nombre de gens de maison et le nombre de maîtres diminuent. Entre 1896 et 1937, la part des ménages employant des gens de maisons diminue de moitié. Ces ménages représentaient 10% des ménages français en 1896 contre 5.7% en 1937 (Guiral et Thuillier, 1978). Le nombre des gens de maison passe de 900 000 entre 1850 et 1870, soit 7% de la population active à 770 000 en 1926 (Vasselin, 2002). Ce déclin s'explique par les changements de mentalités de la société française au début du siècle dernier et l'essor de l'industrie qui offre des emplois plus attractifs en termes de reconnaissance sociale, de liberté et de salaire. Attirés massivement par les métiers de l'industrie, les gens de maison sont de moins en moins nombreux, mais de nombreuses familles aisées continuent à employer des domestiques tout en concédant quelques avantages sociaux. Ainsi, le salaire inchangé pendant 20 ans a progressé. L'appellation de domestique est remplacée par celle d'employé de maison. Mais le changement le plus important vient des modalités du louage. Avant, le contrat de louage permet au maître de s'approprier la personne même du gen de maison. Celle-ci doit être totalement à sa disposition. Désormais, la pratique consiste à privilégier davantage le travail à la tâche que le louage intégral : le domestique est libre de son temps une fois les tâches (travail) est terminé. Cette liberté retrouvée permet aux gens de maison d'envisager une vie sociale et même une vie de famille, ce qui était très rare dans l'ancien modèle. En 1923, le régime de la législation sur les accidents du travail créé en 1898 est élargi aux gens de maison par la loi du 2 août (Bulletin de l'inspection du travail, 1923). Les accidents de travail sont ainsi reconnus permettant en théorie un droit à une indemnisation ou à une réparation par l'employeur. La même loi définit plus précisément ce qui relève du salaire de base et ce qui relève des autres rémunérations accessoires. Cette loi apporte ainsi une reconnaissance symbolique forte puisque cette catégorie de personnes est désormais assimilée à la communauté des travailleurs.

Ces évolutions ne sont pas seulement le fruit des évolutions économiques et des mentalités. Le mouvement syndical comme le Syndicat national des employés de gens de maison créé en 1909 et affilié à la CGT a joué un rôle important dans cette quête. Mais il faut attendre la fin de la Seconde guerre mondiale, plus précisément les années 1950, pour que cette catégorie de travailleurs soit reconnue comme salariés et accède enfin aux mêmes droits sociaux que les autres salariés. D'abord en 1950, le SMIC est applicable à ces emplois dès sa création. Puis en 1951, la négociation entre les partenaires sociaux aboutit à une convention collective du travail des employés de maison mais qui ne sera pas étendue faute de représentativité des partenaires. Se multiplient alors des accords départementaux signés notamment par le syndicat chrétien JOCF (Jeunesse ouvrière chrétienne française) très actif dans ce champ. En 1956, sous l'influence des tensions politiques et sociales profondes qui traversent la société française, une mesure de justice sociale fut accordée aux employés de maison qui peuvent désormais saisir les prud'hommes en cas de litige avec leur employeur. Enfin, en 1980, après un long travail d'harmonisation des accords départementaux, la convention collective nationale des salariés de particuliers employeurs est signée et étendue à partir du 26 mai 1982. La même année, la réforme de la nomenclature des activités professionnelles intègre les salariés de particuliers dans la catégorie des employés.

La signature de la convention collective et la reconnaissance du métier d'employé de maison comme une profession à part entière par la législation du travail sont deux avancées majeures mais qui restent inachevées puisque leur emploi est encore atypique et leur statut de salarié est très largement incomplet.

## 1.2. Un champ conventionnel en mutation continue : entre fusion et concurrence des conventions collectives

Le secteur des services à la personne auquel appartient la branche de salariés de particuliers employeurs est régi par un droit social fragmenté et concurrentiel. Trois conventions collectives structurent les relations sociales actuellement dans ces services. On y trouve la convention des prestataires d'aide à domicile, celle des entreprises marchandes de services à la personne, la convention de enfin celle de la branche de particuliers employeurs. A ces trois conventions collectives, il faut rajouter le statut de la fonction publique territoriale pour les salariés des CCAS (Centres communaux de l'action sociale).

Cette structuration fragmentée depuis le début des années 2000 est le fruit d'une long processus historique marqué par la fusion de trois branches historiques<sup>5</sup> d'une part et la création d'une nouvelle branche d'autre part, celle des entreprises de services à la personne en 2010. Ce processus a commencé dans les années 90 où coexistaient quatre conventions collectives<sup>6</sup>. Les services à domicile sont alors organisés en deux branches distinctes, celle des organismes associatifs d'aide à domicile et celle des particuliers employeurs. Chacune s'est constituée autour d'une identité professionnelle et des objectifs spécifiques (Lefebvre 2012 ; 2013). Les associations d'aide à domicile sont animées par la logique médico-sociale et souhaitent un rapprochement avec la branche sanitaire, sociale et médico-social. Cette volonté s'est traduite par la fusion des trois conventions collectives historiques des organismes d'aide à domicile en 2010, après 17 ans de négociation et d'harmonisation des normes<sup>7</sup>. En 2012, la loi de modernisation de l'action sociale avait ouvert la voie à un rapprochement de l'aide à domicile avec le secteur sanitaire et social. Mais cette voie est vite fermée en 2005 par le plan Borloo en 2005 qui ancre l'aide à domicile dans un vaste secteur appelé services à la personne.

**La branche des salariés de particuliers employeurs quant à elle s'est construite sur la conquête du statut de salarié pour les travailleurs et le maintien de la « liberté » des particuliers à employer un salarié à domicile.** Du fait de la spécificité de l'employeur (celui-ci étant un particulier et non pas une entreprise) et de la spécificité du métier (travail au domicile de l'employeur), les règles ainsi négociées sont différentes de celles des autres conventions collectives. Même si plusieurs dispositions avantageuses aux salariés y sont progressivement introduites, certains droits des salariés sont encore insuffisants comparativement à ceux obtenus par les salariés de la branche des organismes à domicile. On peut évoquer par exemple les problématiques du temps de travail, du droit à la formation ou du temps de déplacement entre deux interventions.

Bien que la branche de salariés de particuliers employeurs et celle des organismes d'aide à domicile soient éloignées du point de vue des normes sociales (salaires, protection, formation, etc.) mais aussi en matière du travail et du métier exercé (l'une tournée vers les publics fragiles et l'autres vers les ménages aisés et actifs), on assiste depuis quelques années à un certaine porosité des frontières (Lefebvre, 2013). L'une des raisons de l'effacement de ces frontières est le développement des services mandataires dans les années 1990 et 2000.

---

<sup>5</sup> On associe ici la notion de branche à une convention collective regroupant des partenaires sociaux représentatifs d'un champ bien structuré.

<sup>6</sup> Pour les branches de l'aide à domicile de statut associatif on y trouve la convention collective des travailleuses familiales du 2 mars 1970, la convention collective des aides à domicile en milieu rural (ADMR) du 6 mai 1970 et de la convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile du 11 mai 1983. A ces trois branches, s'ajoute celle des particuliers employeurs dont la convention est signée en 1980.

<sup>7</sup> Le premier accord de branche est signé en 1993 qui ouvre la voie à plusieurs accords collectifs étendus jusqu'à la signature de la convention collective unifiée le 21 mai 2010.

Une grande majorité des associations ont effet créé un service mandataire via lequel l'employeur, qui est le particulier employeur, donne mandat à l'association pour gérer la relation professionnelle avec le salarié. De ce fait, une partie des salariés ont un double statut : ils travaillent en partie comme salariés de particuliers employeurs sous le mode mandataire et pour une autre partie de leur temps comme salarié de l'association. Cette catégorie de salariés se voit alors appliquer les deux conventions collectives.

L'autre facteur qui a participé à l'enchevêtrement des frontières entre les deux branches est la réorganisation du secteur des services à la personne à partir de 2005 suite au plan « Borloo ». Ce plan qui a libéré la concurrence et a élargi son champ à d'autres services aux particuliers s'est accompagné de deux modifications majeures. La première est l'émergence de l'offre marchande des entreprises comme acteur important du secteur, qui était jusque-là marginale. Se posait alors la question de la convention collective de rattachement de leurs salariés. Logiquement, ils devaient être rattachés à celle des organismes d'aide à domicile dans la mesure où les entreprises de services à la personne appartiennent à l'offre prestataire. Mais cette convention est réputée plus coûteuse, d'où la réticence des deux syndicats d'employeurs, la FESP<sup>8</sup> et la Fedesap<sup>9</sup>. En 2012, la négociation aboutit à la signature d'une nouvelle convention collective des entreprises de services à la personne (secteur marchand), la troisième en vigueur dans le champ des services à la personne.

La deuxième conséquence du plan Borloo est la remise en cause de la séparation historique entre les activités de l'aide à domicile et du particulier employeur. Le regroupement de l'ensemble des activités dans un même champ, baptisé « services à la personne », oblige les différents acteurs à revoir leur positionnement en diversifiant leurs activités et les publics pris en charge. L'offre prestataire non marchande va progressivement se déployer dans les services dits de confort aux ménages actifs, qui étaient le cœur de la branche de particuliers employeurs. Parallèlement, le gré à gré (emploi direct) séduit de plus en plus les personnes âgées traditionnellement tournées vers l'offre associative. Quant à l'offre marchande, son implantation dans les services de confort s'élargit aux personnes âgées et à la garde d'enfants.

Aujourd'hui, les frontières entre les différentes formes d'offre se sont progressivement effacées. **La logique de concurrence domine alors le marché au détriment de la logique de complémentarité entre les différentes formes d'offre.** Cette concurrence par les prix (le salaire) maintient les emplois dans une grande précarité sociale et dans la sous-qualification. L'emploi direct en est l'offre la plus impactée. Son poids diminue dans tous les métiers des services à la personne que ce soit l'aide au ménage, aux personnes âgées ou la garde d'enfant, au bénéfice de l'offre prestataire.

---

<sup>8</sup> Fédération du service aux particuliers, affilié au Medef.

<sup>9</sup> Fédération française des services à la personne et de proximité, affiliée à la CGPME.

### 1.3. Le contexte économique et social de la branche des salariés de particuliers employeurs : un secteur en crise depuis 2009

L'emploi à domicile des particuliers employeurs (hors assistantes maternelles) représente 1,08 million de salariés en 2016 selon l'Ircem (2018) et 895 000 selon la DARES (Dares, 2018). Selon les données de la DARES, l'emploi a augmenté de 45% entre 2000 et 2010 (DARES, 20018), soit 330 000 emplois créés. À partir de 2011, cet emploi diminue sans discontinuer (-14% sur la période, soit 141 000 suppressions nettes d'emplois, soit - 58 000 ETP). En 2017, cet emploi représente 4.3% de l'emploi salarié en France, soit le même poids que celui du secteur de la finance (banques et assurances) ou celui de la restauration. **Il s'agit d'une activité riche en emplois mais pauvre en temps de travail.**

#### *Des emplois très sensibles aux aides fiscales et sociales*

Depuis 2009, l'emploi direct diminue fortement pour passer en dessous de son niveau de 2004. La crise économique de 2008 et les mesures d'économies budgétaires prises en 2010 puis en 2013 expliquent la baisse du nombre d'heures déclarées et le nombre de salariés. C'est la première fois depuis au moins une décennie que l'Etat réduit significativement les aides aux particuliers employeurs. Ces emplois directs sont très sensibles aux aides publiques. Toute diminution se traduit immédiatement par une baisse de l'activité et en partie par la substitution du travail déclaré par du travail au noir.

La loi de finances de 2010 a en effet supprimé les exonérations de cotisations patronales de 15 points quand l'employeur n'est pas une personne fragile et déclare son salarié au réel<sup>10</sup>. Deux tiers des salariés déclaraient leur salarié sous ce régime « au réel », moins onéreux en raison de cet abattement des cotisations sociales. La suppression de ce dernier réduit l'avantage de ce régime par rapport au régime au forfait selon lequel les cotisations sont calculées sur la base du SMIC. L'objectif de cette mesure était de réduire le déficit public<sup>11</sup> de 460 millions € en 2011.

La disparition de cet avantage, synonyme d'une augmentation du coût du travail, a incité les particuliers à déclarer leur salarié au forfait. Ce régime est avantageux pour les particuliers employeurs mais pénalise les salariés. Dès lors que le salaire réel est supérieur au SMIC, les droits sociaux du salarié, calculés sur la base des cotisations sociales payées, sont moins importants s'il est déclaré au forfait.

Pour rétablir l'égalité sociale entre les salariés de ce secteur (ceux déclarés au réel accèdent à plus de droits que ceux déclarés au forfait), le gouvernement a décidé en 2013 de supprimer le régime au forfait. Il s'agit alors d'une deuxième hausse du coût du travail<sup>12</sup> après celle intervenue en 2010 (suppression de l'abattement des 15 points du régime réel). Contrairement à 2010, cette suppression a été compensée par une déduction de charges sociales de 0.75 €/ heure en 2013, augmentée à 2€/ heure en 2015. A partir de 2015, le régime réel devient plus avantageux que ce qu'il était en 2010 avant la suppression de l'abattement de 15 points.

---

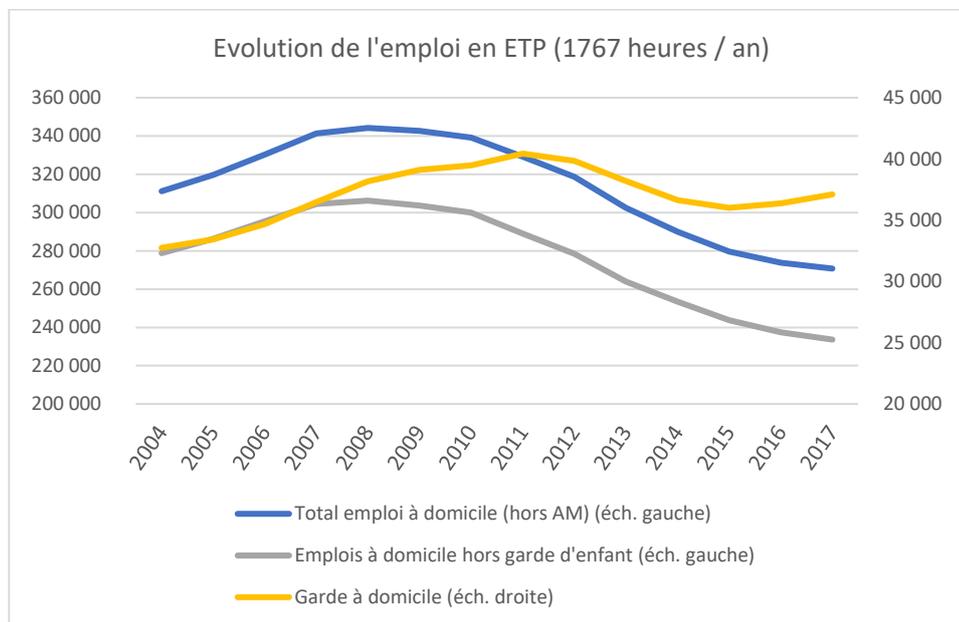
<sup>10</sup> Deux régimes de déclaration d'un salarié à domicile coexistaient : le régime réel qui consiste à s'acquitter des cotisations sociales sur la base du salaire réellement payé au salarié ; et le régime au forfait dont les cotisations sont calculées sur la base du SMIC quel que soit le salaire versé.

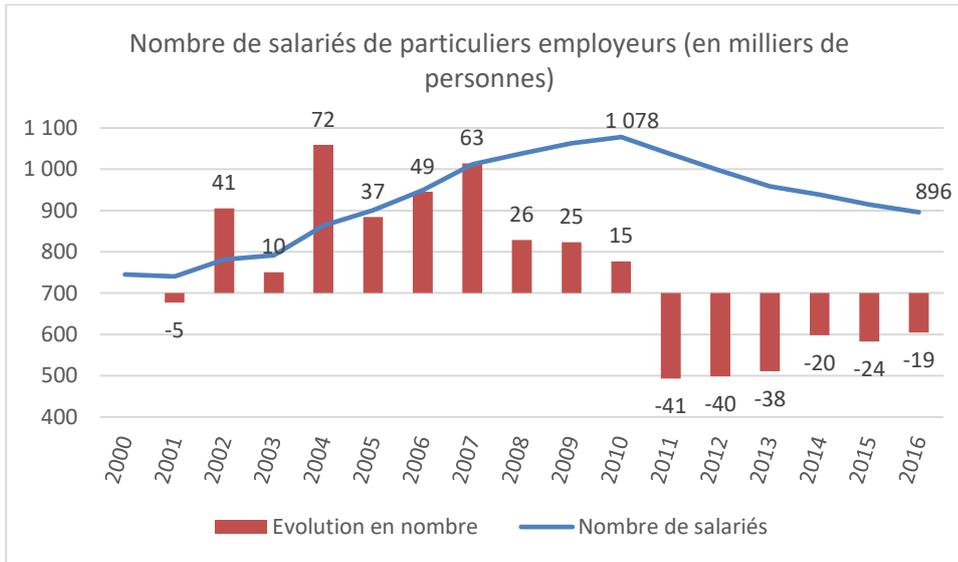
<sup>11</sup> Selon le rapport de la commission des finances du Sénat sur le projet de loi de finance de 2011 : du sénat Rapport Sénat, n° 111 Tome III (2010-2011), Annexe 31

<sup>12</sup> Cette hausse ne concerne que les employeurs qui passe du régime forfaitaire et régime réel. Elle est plus ou moins importante selon l'écart entre le salaire réellement versé et le SMIC.

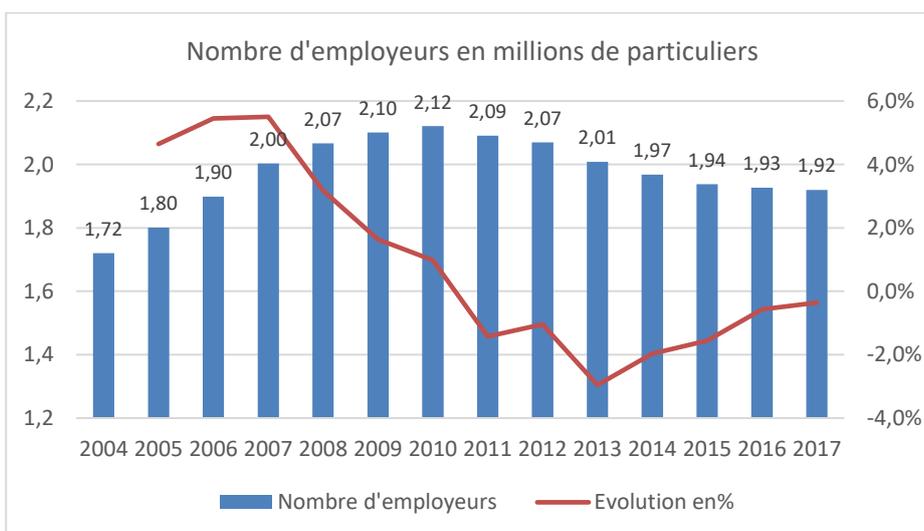
### Une activité à bout de souffle

**Ces évolutions de la fiscalité du travail dans ce champ de particuliers employeurs ont influencé fortement l'activité.** Le nombre d'heures déclarées commence à diminuer à partir de 2009 suite à l'irruption de la crise économique. Pour une grande partie de particuliers employeurs, la dépense en emploi à domicile est utilisée comme une variable d'ajustement du budget du ménage. Mais cette diminution reste marginale (-0.8% et -1.2% en 2009 et 2010 respectivement). Il faut rappeler qu'en 2010 et 2011, la conjoncture économique s'est améliorée à la faveur de la relance budgétaire de l'époque. Donc le facteur économique n'a pas beaucoup pénalisé l'activité des particuliers employeurs durant cette période. C'est à partir de 2011, l'année d'entrée en vigueur de la suppression de l'abattement de 15 points, que le nombre d'heures commence à chuter. Le nombre de salariés diminue également à partir de cette année (-3.8%).





Ces tendances montrent une forte sensibilité de l'emploi aux mesures fiscales ou sociales. Carbonnier (2015) avait montré cette élasticité en analysant l'évolution du nombre d'heures déclarées avec la modification du plafond de la réduction d'impôts. Pourtant, cet effet fiscal a faiblement joué en 2015 suite à l'augmentation de la déduction de charges sociales à 2 € /heure. Cette mesure était censée relancer l'emploi. On constate cependant le contraire. Le nombre d'heures déclarées a continué de baisser (-2.6% en 2016 et -1.6% en 2017) et l'emploi diminue de même ampleur (-24 000 emplois en 2015 et -19 000 en 2016). Si cette aide fiscale accordée aux particuliers n'a pas eu d'effet sur l'emploi, cela s'explique en partie par la forte baisse du nombre de particuliers employeurs ces dernières années. On compte 200 000 de particuliers employeurs de moins en 2017 par rapport à 2010. L'aide de 2€/heure a permis de stabiliser le nombre de ménages employeurs mais pas l'emploi. Mais comme nous le verrons plus loin, les particuliers employeurs ont utilisé ce supplément de pouvoir d'achat pour améliorer le salaire horaire de leurs salariés.



La baisse du nombre d'heures peut également s'expliquer par le recours au travail au noir ou à la sous-déclaration de l'activité des salariés. On ne dispose pas d'études récentes mesurant avec précision ce phénomène. Mais selon certains calculs, le coût du travail non déclaré peut être avantageux pour les personnes à haut revenu (Lebrun et Fournia, 2016 ; Dubois, 2014). Selon ces travaux, le reste à charge après le crédit d'impôt est presque équivalent au coût du travail au noir mais il augmente considérablement quand on perd la déduction fiscale, ce qui est le cas des particuliers qui dépassent le plafond de ces déductions.

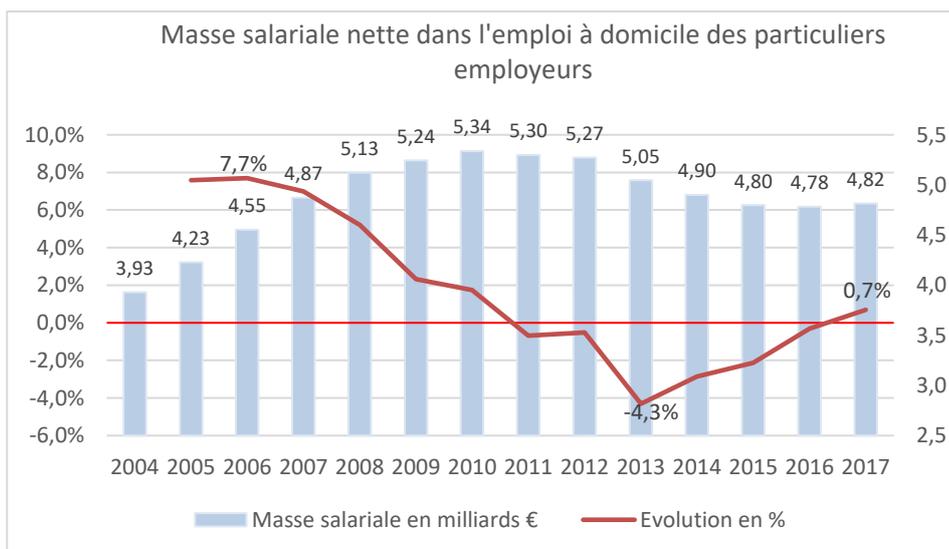
### La masse salariale diminue depuis 2011 et se stabilise à partir de 2015

L'évolution de la masse salariale dépend de l'évolution du nombre d'employeurs, du nombre d'heures travaillées chez un particulier et du salaire horaire. Les données de l'ACOSS permettent de distinguer ces trois déterminants de la masse salariale. Il faut préciser néanmoins que ces données correspondent à la masse salariale nette des cotisations patronales et salariales. Il s'agit donc de la somme des salaires versés aux salariés (salaire net tel qu'il figure en bas de la fiche de paie).

Dans les entreprises classiques, certains acquis sociaux découlent de la masse salariale (intéressement, participation, budgets des œuvres sociales, etc.), ce qui n'est pas le cas de la branche des particuliers employeurs. En revanche, analyser l'évolution de la masse salariale dans cette branche permet d'avoir un autre regard sur l'évolution de la rémunération du travail et ce qui en découle en termes de financement du dialogue sociale et du paritarisme au sein de la branche.

On a vu que l'activité de la branche est en récession. Mais qu'en est-il de la rémunération du travail ? La hausse automatique du SMIC implique-t-elle une meilleure rémunération des salariés ? compense-t-elle la baisse des heures travaillées ?

Les données de l'ACOSS montrent une stabilisation de la masse salariale nette en 2016 et 2017 après avoir diminué continuellement entre 2011 et 2015 (-2.1% en moyenne par an). En 2017, elle augmente timidement (+0.7%) alors que le nombre d'heures déclarées a continué de diminuer.



Source : AcoSS

La baisse du nombre d'heures au cours de ces dernières années n'a pas été compensée par l'augmentation du salaire horaire sauf en 2017 où le salaire a augmenté beaucoup plus vite et compense la baisse légère des heures travaillées. Ce dernier augmente sensiblement en 2016 et 2017 (1.8% par an) mais sans égaler la dynamique d'avant 2012 où le salaire augmentait de 3.2% en moyenne par an.

Nous verrons dans le point suivant que le salaire horaire a retrouvé une dynamique plus forte par rapport à celle du SMIC et du salaire moyen français depuis 2015. Mais le niveau de la rémunération mensuelle versé par les particuliers employeurs demeure en dessous de son niveau d'avant-crise de 2009. On peut donc affirmer qu'il y a eu une **paupérisation** d'une partie des salariés de la branche depuis une dizaine d'années.

### La question des salaires

L'évolution du salaire horaire doit être comparée à celle du SMIC qui joue un rôle important dans la dynamique des bas salaires (Goarant et Muller<sup>13</sup>, 2011 ; Koubi et Lhommeau<sup>14</sup>, 2007 ; Cette, Chouard et Verdugo<sup>15</sup>, 2011). Les hausses du SMIC se diffusent sur les salaires supérieurs mais risquent de compresser par le bas la distribution des salaires (Cahuc, Cette, Zylberberg, 2007)<sup>16</sup>. Autrement dit, il y a un risque de voir des emplois payés au voisinage du SMIC rattrapés par le SMIC.

Ce risque évoqué par les travaux cités précédemment se vérifie-t-il dans la branche des salariés de particuliers employeurs ? Les données sur les déclarations des salaires montrent un effet inverse. **Le salaire horaire moyen net augmente plus vite que le SMIC sur une longue période. Le SMIC pousse ainsi le salaire moyen de la branche vers le haut**, sauf dans la période récente où il y a une déconnexion entre le SMIC et le salaire de la branche. Entre 2015 et 2017, le SMIC stagne en raison de son mécanisme d'augmentation automatique basée sur l'inflation. Celle-ci est faible pendant cette période. En revanche le salaire moyen de la branche augmente trois fois plus vite. Nous reviendrons sur cette « **autonomisation** » récente et étonnante du salaire de la branche par rapport au SMIC.

#### Evolution du salaire horaire net déclaré (en moyenne par an)

	Total emploi à domicile (hors AM)	Emplois à domicile hors garde d'enfant	Assistantes maternelles	Garde d'enfants à domicile	SMIC net	Salaire moyen de base des employés en France
<b>2005-2010</b>	3,8%	3,8%	4,4%	3,9%	2,6%	2,6%
<b>2011-2014</b>	1,8%	1,9%	2,4%	1,6%	1,5%	1,8%
<b>2015-2017</b>	1,8%	2,0%	1,6%	1,5%	0,6%	1,2%

Source : ACOSS, INSEE

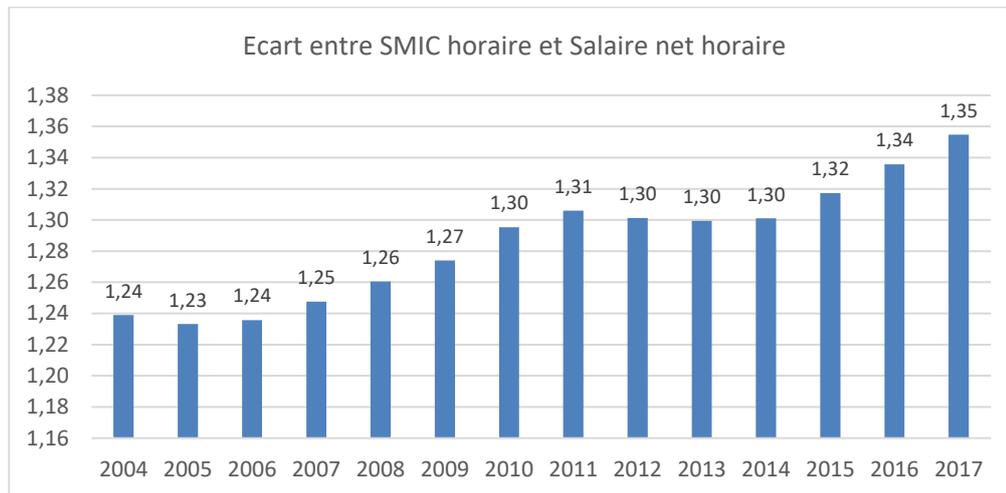
<sup>13</sup> Goarant, Muller, 2011, « Les effets des hausses du Smic sur les salaires mensuels dans les entreprises de 10 salariés ou plus de 2006 à 2009 », INSEE, Emplois et salaires, Edition 2011.

<sup>14</sup> Koubi et Lhommeau, 2011, les effets de diffusion de court terme des hausses du SMIC dans les grilles salariales des entreprises de 10 salariés ou plus sur la période 2000-2005, INSEE, les salaires en France, édition 2007.

<sup>15</sup> Cette, Chouard et Verdugo, 2011, Les effets de la hausse du SMIC sur le salaire moyen, Economie et Statistique n° 448-449.

<sup>16</sup> Cahuc, Cette, Zylberberg, 2007, Salaire minimum et bas revenus : comment concilier justice sociale et efficacité économique, Rapport du Conseil d'analyse économique, n°79.

On observe aussi que pendant cette dernière période, le salaire horaire de la branche augmente un peu plus vite que le salaire moyen de base de l'ensemble des employés du secteur privé en France. Il y a eu donc un **léger rattrapage du salaire horaire** par rapport à la moyenne des autres activités économiques. L'écart<sup>17</sup> entre le salaire de la branche et le salaire moyen de la catégorie employeur était de 9,4% en 2015 contre 8,2% en 2017.

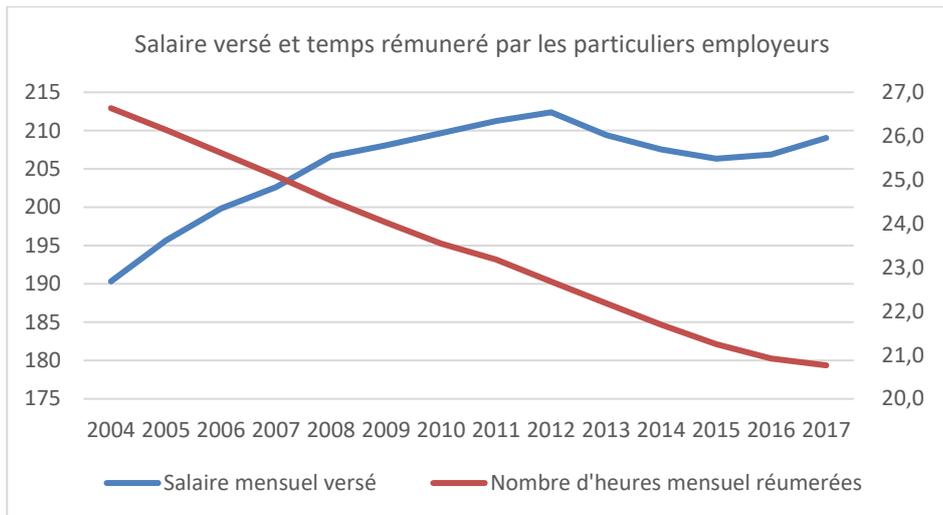


Source : Acooss, INSEE

Comparativement au SMIC, l'écart en faveur du salaire horaire de la branche s'est creusé. Désormais, un **salarié des particuliers employeurs est rémunéré en moyenne 1,35 fois le SMIC par heure travaillée en 2017 au lieu de 1,3 en 2014 et 1,2 en 2005**. Le salaire moyen déclaré est également supérieur de 34 % au salaire minimum conventionnel. Ce minimum pour un emploi de niveau 3 est de 7.67 € en 2018. **Selon ces chiffres, une majorité des particuliers employeurs rémunèrent leurs salariés au-dessus de la convention collective**. C'est en partie grâce à la baisse du coût du travail à partir de 2015 suite à la revalorisation de la réduction des exonérations de charges patronales à 2 € au lieu de 0.75 € par heure. Sur les 2 € d'aide publique, le salaire a augmenté de 20 centimes/heure en 2016 comme en 2017. En comparaison, le SMIC n'a augmenté que de 4 centimes par heure en 2016 et de 5 centimes/heure en 2017.

Rappelons aussi que **cette augmentation du salaire horaire dans la branche s'est accompagnée par la réduction du nombre d'heures déclarées en moyenne par un particulier employeur**. En 2010, le temps de travail d'un salarié auprès d'un particulier est en moyenne de 23,5 heures par mois. Il est réduit à 20,5 heures par mois en 2017. Il en résulte un salaire mensuel versé en diminution entre 2010 et 2015, puis la hausse du salaire horaire a compensé la baisse des heures. Le salaire moyen mensuel augmente très légèrement entre 2015 et 2017 de 3 €/ mois (209 €/ mois par particulier en 2017 contre 206 € en 2015).

<sup>17</sup> Le salaire moyen de la catégorie d'employés était de 10.7 €/heure en France en 2015. Avec une augmentation moyenne du salaire de base de 1.2% en moyenne, il serait de 11€ en 2017.



Selon ces chiffres de l'ACOSS, **les particuliers employeurs ont diminué le temps de travail de leurs salariés et augmenté en même temps leur salaire horaire**. Cette compensation s'est donc traduite par le maintien d'une dépense mensuelle inchangée pour les particuliers employeurs entre 2010 et aujourd'hui. Pour les salariés, la rémunération versée est restée quasiment la même. **Cet ajustement opéré par les particuliers employeurs est énigmatique. Il peut être résumé par la formule « travailler moins pour gagner autant »**. Quel est l'avantage de cet ajustement pour les particuliers employeurs ? Le fait de rémunérer le travail 34 % de plus que le minimum conventionnel est-il dû à un déséquilibre entre l'offre et la demande ? Selon les sites d'offre d'emploi dans les services à la personne que nous avons consultés, le salaire net est de 9 à 13 € par heure en province et peut atteindre 15 € à Paris. Le salaire minimum conventionnel est de 7,6 € net.

**Cet écart entre le salaire déclaré et les salaires minimaux (SMIC et conventionnel) peut s'expliquer en partie sans doute par le recours à la sous-déclaration des heures travaillées (« travail au gris »)**. Une salariée que nous avons rencontrée qui exerce le métier de garde à domicile nous affirme avoir occupé un emploi où seulement la moitié de son temps de travail était déclaré. Une autre témoigne avoir connaissance d'une demi-douzaine de cas où les salariés travaillent 48 heures pour 35 heures déclarées. **Pour ces personnes, le temps de travail déclaré est inférieur au temps de travail effectué**. Il se peut que l'employeur ait accepté de majorer le salaire horaire pour compenser la perte des droits sociaux inhérente à la sous-déclaration des heures.

Dans cette hypothèse, quel est l'avantage pour les particuliers employeurs de recourir au travail non déclaré sachant que le coût du travail au noir est plus cher ? En effet, le coût du travail d'une heure rémunérée au minimum de la convention est de 6,8 €, soit un coût inférieur au salaire au noir<sup>18</sup>, mais uniquement dans les cas où le ménage en question n'a pas atteint le plafond du crédit d'impôt fixé à 10 000 € par an depuis 2013 au lieu de 12 000 € avant. Certaines familles, notamment à hauts revenus, peuvent atteindre facilement ce plafond. Aussi, le plafond de 2 300 € de déduction fiscale pour la garde d'enfants est vite atteint pour une garde à temps plein. Au-dessus de ces plafonds, le recours au travail au noir est avantageux.

<sup>18</sup> Si on considère que le coût du travail au noir est équivalent au SMIC net (7,5 €). Dans la région parisienne, le coût du travail au noir serait de 13 à 15 € l'heure.

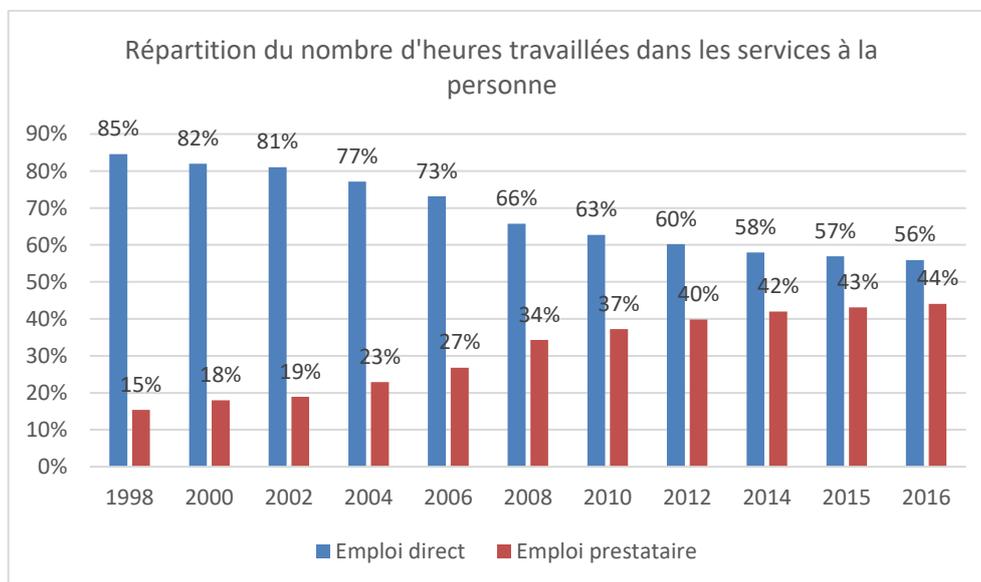
Dans l'hypothèse d'un développement important du travail au noir, le salaire effectif horaire des employés de maison serait donc moins élevé que celui déclaré. Il serait en réalité au voisinage du SMIC.

### *La place de la branche de salariés de particuliers employeurs dans les services à la personne*

Les services à la personne regroupent l'activité des salariés de particuliers employeurs et les activités d'aide à domicile fournies par des organisations prestataires (associations, entreprises et CCAS). Ce secteur a connu un très fort développement depuis le début des années 2000 suite à une politique volontariste de solvabilisation de la demande : mise en place de l'APA en 2002, de différentes exonérations de charges sociales et réformes du crédit d'impôt qui désormais devient universel. Mais en même temps, la réglementation du secteur a évolué vers plus de libéralisation et de concurrence. Aussi, les avantages fiscaux ont évolué différemment selon les types d'offre. Il en résulte une évolution disparate à l'intérieur du secteur des services à la personne où l'emploi des particuliers employeurs diminue au profit de l'emploi prestataire.

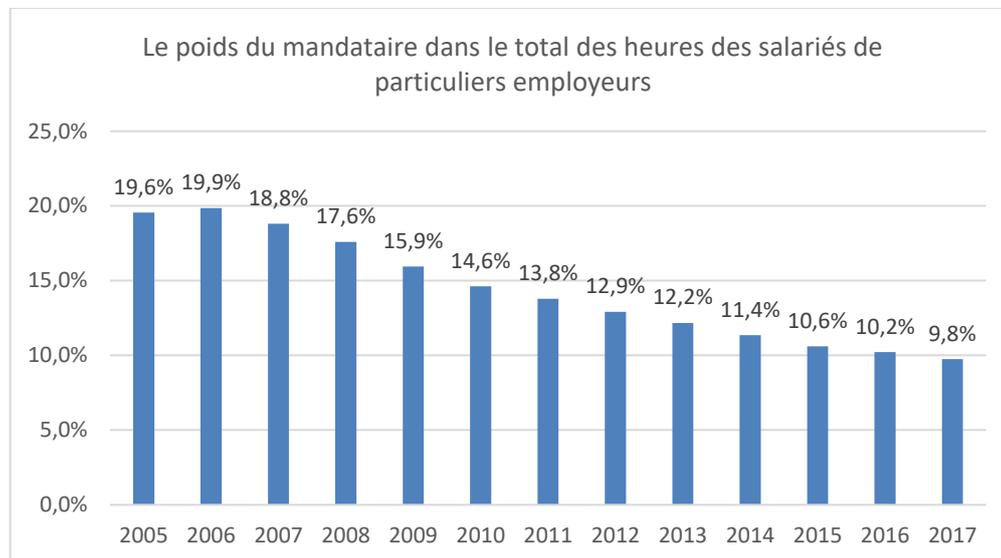
#### ▪ *Une forte concurrence entre l'emploi prestataire et l'emploi direct*

L'emploi direct est historiquement la principale offre de services aux particuliers. Ces emplois représentent plus de la moitié des heures travaillées dans les services à la personne en 2016. Mais la tendance des deux dernières décennies est celle d'un **rééquilibrage du marché. Le poids de l'emploi direct décline en faveur de l'emploi prestataire.**



Nous reviendrons plus loin sur les causes du déclin de l'emploi direct. Mais soulignons la **tendance à l'extinction du mode mandataire**. Son poids dans l'emploi des particuliers employeurs passe de 20 % en 2006 à 9.8 % en 2017. Cette chute de l'emploi mandataire date de 2007 et s'intensifie à partir de 2009. L'écart de coût du travail entre l'emploi direct et l'emploi mandataire explique en grande partie cette évolution. Etant donné la sensibilité

de la demande par rapport au salaire, un faible écart de coût du travail peut conduire à des transferts massifs de la demande selon les différents modes d'intervention.



Source : ACOSS

Le déclin du mode mandataire doit être pris comme un signal critique car ce mode à tous points de vue propose de bien meilleures conditions de travail et de qualité de l'emploi comparativement à l'emploi direct. Comme nous le verrons plus loin (cf. chapitre sur les conditions de travail), les emplois en mode mandataire permettent un plus grand nombre d'heures de travail, donc des revenus plus élevés, une diversité des tâches et des possibilités d'amélioration des conditions de travail notamment en ce qui concerne la prévention des risques professionnels et la résolution des tensions éventuelles entre le salarié et le particulier employeur.

**Le déclin de l'emploi de particuliers employeurs s'explique en partie par celui de l'emploi mandataire** : un tiers des heures perdues entre 2010 et 2017 est en mode mandataire, selon les données de l'ACOSS. Le renchérissement du coût du travail entre 2010 et 2013 par rapport au mode prestataire en est la principale cause. En l'absence de l'avantage social du mode mandataire, les particuliers employeurs auraient donc préféré basculer vers le mode prestataire. Or, le mode mandataire a un avantage qualitatif qu'il faut faire valoir auprès des particuliers employeurs (FEPEM, entretien). Le problème est que cet avantage n'est pas assez visible aux particuliers selon la FEPEM. Certaines structures mandataires doivent améliorer le service rendu aux particuliers pour justifier le coût plus élevé par rapport au mode direct. C'est le sens du label Qualimandat délivrée par la fédération mandataire qui permet d'améliorer cette qualité notamment par un accompagnement individualisé des particuliers employeurs âgés et rendre ainsi visible la qualité du mode mandataire. Il faut sécuriser le mode mandataire pour stopper son érosion dans un première étape puis le redévelopper dans une seconde, affirme la FEPEM. **L'enjeu est de trouver un équilibre entre le surcoût pour les particuliers et la garantie d'une qualité de service. La formation professionnelle des salariés peut être une solution pour construire un réel avantage qualitatif justifiant le prix.**

▪ *Salariés de particuliers employeurs et des organismes prestataires : un même travail mais des emplois différents*

Les représentants de la FEPEM que nous avons rencontrés dans le cadre de cette étude mettent en avant la singularité des emplois à domicile des particuliers. Cette singularité renvoie, selon la FEPEM, au fait que ces emplois différents des autres emplois salariés en ce qui concerne le lieu de travail (domicile inviolable) et la multiplicité des employeurs. Les règles du travail doivent ainsi être adaptées à cette singularité, d'où l'importance de la négociation de branche pour compléter le droit du travail.

Comme le précise la FEPEM (2008), « *parce qu'il permet à l'employeur d'adapter sa demande d'emploi familial à son rythme de vie et qu'il lui donne la possibilité de bénéficier des meilleurs services possibles par le biais de la formation, parce qu'il offre une sécurité au salarié et une souplesse d'organisation pour son activité, le modèle du particulier-employeur constitue le modèle de flexicurité français le plus abouti, le plus moderne et le plus efficace* » (Fepem, 2008 citée par Lefebvre, 2012).

Ce discours véhicule l'idée selon laquelle le développement de l'emploi à domicile est conditionné par la nécessité de souplesse des règles régissant le travail. Remettre des contraintes pour ces emplois comme l'obligation de formation ou un temps de travail minimum, par exemple, ferait fuir les particuliers employeurs.

Cet argument peut être recevable. Il est vrai que la simplicité du CESU a été longtemps soutenu le développement des emplois à domicile. Mais cette simplicité implique aussi une précarisation des emplois et une moindre sécurisation des salariés. Rappelons qu'un CESU de moins de 8 heures de travail hebdomadaire dispense le particulier employeur de formaliser un contrat de travail, ce qui favorise le temps de travail très partiel.

Cette singularité souhaitée peut être perçue comme une inégalité dans le secteur. En comparant les emplois des salariés de particuliers employeurs et ceux des prestataires, on constate que **leur travail est identique (ils font le même travail et interviennent auprès des mêmes personnes) mais leur statut, leurs conditions de travail et leurs droits sociaux sont différents.**

Comme le montrent les données de l'Acoss (2018), le maintien à domicile des personnes fragiles (âgées ou handicapées) représente 42 % de l'activité<sup>19</sup> des salariés de particuliers employeurs. Cette proportion est stable depuis 2010. A titre comparatif, les salariés des prestataires réalisent 49 % de leurs heures de travail chez les personnes âgées en 2016. Mais contrairement à l'emploi direct, le poids de cette activité diminue de 6,6 points depuis 2010.

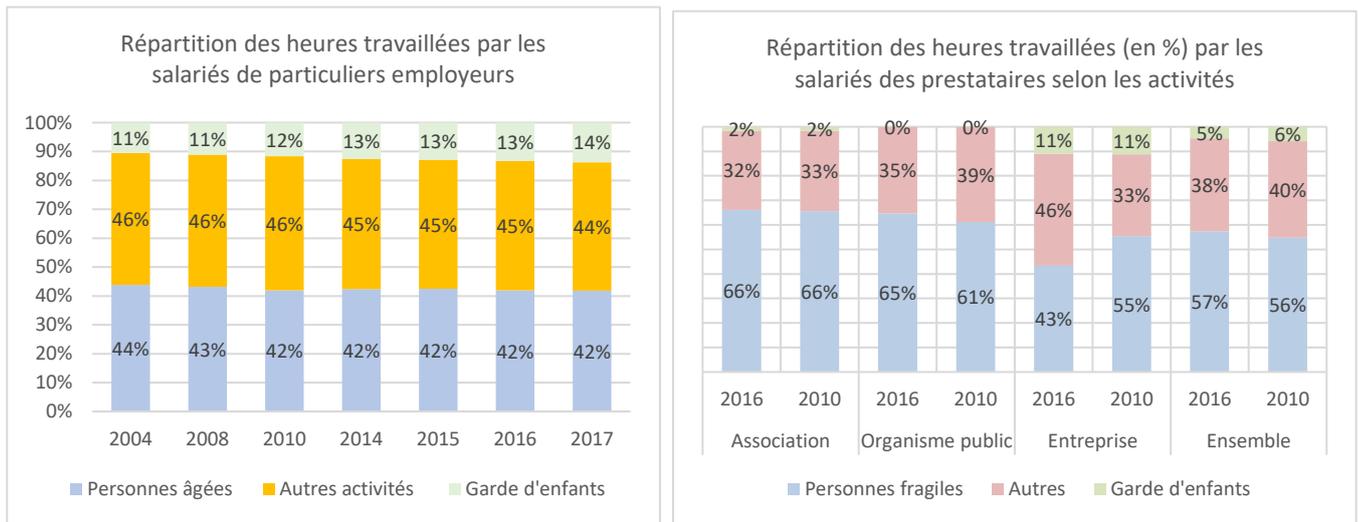
L'activité de garde d'enfants se développe légèrement chez les salariés de particuliers employeurs. Actuellement, 14 % des heures travaillées correspondent à l'activité de garde d'enfant contre 12 % en 2010. C'est la seule activité qui se développe en mode direct. Les autres activités (aide ménagère auprès des actifs, jardinage, accompagnement périscolaire, etc.) représentent 44 % en 2016 contre 46 % en 2010.

Cependant, le mode prestataire se caractérise par une grande diversité interne. Le secteur non marchand (associatif et public) est fortement spécialisé dans l'aide aux personnes fragiles avec plus de deux tiers des

---

<sup>19</sup> Les données de l'ACOSS sont déclinées selon le régime d'exonération de charges sociales (âgés de plus de 70 ans, APA, garde d'enfants, autres exonérations hors garde d'enfants, et sans exonérations). On peut ainsi reconstituer ces données en identifiant les activités aux personnes fragiles hors garde d'enfants (heures auprès des personnes âgées de plus de 70 ans ou bénéficiaires de l'APA), la garde d'enfants et enfin, les autres activités (ménage, jardinage, petits travaux auprès des personnes actives, activités périscolaires, etc.)

heures travaillées qui leur sont dédiées. La garde d'enfants est une activité quasiment délaissée par le secteur non marchand (pour raisons de coût notamment). Elle ne représente que 1,6 % des heures travaillées. Cependant, les salariés des prestataires marchands (entreprises et micro-entreprises) ont la même activité que les salariés en emploi direct : 43 % auprès des personnes fragiles, 11 % de garde d'enfants et 46 % des autres activités essentiellement du ménage, petits travaux, jardinage auprès des personnes actives.



Ces différentes formes d'offre interviennent donc sur un même marché, même si le secteur associatif est davantage orienté vers l'aide aux personnes âgées dépendantes. On peut ainsi affirmer que ces offres sont davantage concurrentielles que complémentaires. Cette concurrence s'opère notamment entre l'emploi direct et l'offre prestataire marchande. Ces deux types d'offre n'interviennent pas sur les mêmes publics et les mêmes services.

Au regard du travail effectué et des personnes auprès desquelles ils interviennent, l'activité des salariés des particuliers employeurs n'est pas si différente de celle des autres salariés des services à la personne. Pourtant, **ils ne bénéficient pas des mêmes avantages et des mêmes droits**. Ils travaillent en moyenne peu d'heures, leur emploi et leur temps de travail sont plus flexibles, ils bénéficient moins de la formation professionnelle, ils ont des difficultés à prendre leurs congés et ne bénéficient pas de façon identique de la prévention des risques professionnels. Aussi, le temps de déplacement entre deux domiciles n'est pas comptabilisé comme temps de travail ou n'est pas indemnisé comme c'est le cas de leurs collègues des entreprises ou des associations.

Au nom de la singularité du secteur, on a donc construit des emplois flexibles et des règles de travail souples pour soutenir le développement de l'emploi. Ce sont ces deux caractéristiques qui font des emplois de la branche une spécificité dans les services à la personne, alors que l'activité exercée par les salariés est identique à celle des autres salariés du secteur.

- *Le vieillissement de la population ne profite plus à l'emploi direct*

Le vieillissement de la population crée des besoins massifs en aide à domicile. La prise en charge des besoins de maintien à domicile exige la continuité du service et souvent un niveau de qualification du salarié. Ces deux dimensions font défaut dans l'emploi direct. En effet, l'absence du salarié (pour raison de maladie par exemple) met en péril la continuité du service. De même, les emplois directs sont en grande majorité peu qualifiés alors que la prise en charge des personnes dépendantes (GIR 1 et 2) nécessite une qualification professionnelle. On constate d'ailleurs une baisse continue depuis 2008 du nombre de personnes âgées employeurs de leur salarié à domicile, notamment des personnes bénéficiaires de l'APA. Cette baisse pourrait s'expliquer par une préférence de ces personnes fragiles pour l'emploi prestataire, réputé plus qualifié ou offrant une meilleure continuité de services.

Pourtant, la population âgée fragile représente près de la moitié des particuliers employeurs. Plus précisément, 44 % des particuliers employeurs sont des personnes âgées de plus de 60 ans dont 37 % sont âgées de plus de 70 ans (ACOSS, 2018). Pour comprendre cette évolution il faut distinguer deux types de populations de particuliers employeurs âgés : ceux qui sont en perte d'autonomie et ceux qui sont relativement autonomes. Les premiers<sup>20</sup> sont de moins en moins nombreux à employer un salarié à domicile. Leur nombre a diminué de 27 % entre 2009 et 2017. Ceux qui emploient encore un salarié à domicile ont considérablement réduit le nombre d'heures de leurs salariés (de 14 heures par semaine en moyenne en 2004 à seulement 10 heures en 2017, soit 28 % de moins).

La seconde population, celle des particuliers employeurs âgés mais relativement plus autonomes, est cinq fois plus nombreuse à celle des particuliers employeurs dépendants. Leur nombre a augmenté de 20 % entre 2004 et 2009 avant de se stabiliser jusqu'en 2017. Mais le nombre d'heures déclarées en moyenne par ces particuliers est très faible, soit 4.2 heures/semaine en moyenne. En outre, il diminue de 7,7 % entre 2009 et 2017.

**Nombre d'emplois en ETP selon les activités des particuliers employeurs (hors AM)**

		Total emploi direct	Personnes âgées	Garde d'enfants	Autres activités
Nombre ETP (1767 h/an)	2004	311 218	136 234	32 749	142 235
	2009	342 726	145 246	39 116	158 364
	2017	270 717	113 313	37 107	120 296
Evolution	2004-2009	10,1%	6,6%	19,4%	11,3%
	2009-2017	-21,0%	-22,0%	-5,1%	-24,0%
	2004-2017	-13,0%	-16,8%	13,3%	-15,4%

Source : Acooss, calculs des auteurs

<sup>20</sup> On peut les identifier dans les données de l'ACOSS par le critère APA. Il s'agit des bénéficiaires de l'APA généralement classés en GIR 1 à 4. Les autres non allocataires de l'APA bénéficient d'une allocation de leur caisse de retraite et d'un crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile. Dans les données de l'Acoss, une partie de ces derniers est identifiable (âgés de plus de 70 ans et bénéficiaires des exonérations de charges sociales). Une autre partie sans doute importante ne peut pas être identifiée dans ces données.

Autre constat, les autres activités composées principalement de l'aide-ménagère auprès des personnes actives, a également fortement reculé à partir de 2009. Seule la garde d'enfants a résisté avec une perte moins forte et notamment grâce au rebond de l'activité à partir de 2016. C'est la seule activité dont le nombre d'heures a augmenté ces deux dernières années alors que l'activité auprès des personnes âgées et des ménages actifs continue de se dégrader.

A la lecture de ces évolutions, nous pouvons affirmer que le vieillissement de la population a été bénéfique au développement de l'emploi direct jusqu'en 2009. A partir de cette date, ce facteur ne joue plus positivement sur l'emploi de la branche. La baisse du pouvoir d'achat des ménages pendant cette période explique sans doute cette évolution. La suppression des exonérations de charges sociales en 2010 et en 2013 est aussi un facteur aggravant. Mais, la branche doit s'interroger sur le désavantage qualitatif des emplois comparativement au mode prestataire. Rappelons que l'emploi prestataire augmente. Il bénéficie donc de l'effet du vieillissement de la population. **Le manque de qualification des salariés ainsi que la difficulté à garantir la continuité de la prestation sont des éléments sur lesquels la branche doit réfléchir pour améliorer la qualité d'intervention auprès des personnes âgées.**

- *La réglementation de l'offre et la convention collective procurent un avantage concurrentiel en faveur de l'emploi direct mais qui est remis en cause*

Le mode prestataire fait l'objet d'une réglementation spécifique, notamment les services d'aide et de maintien des personnes fragiles qui nécessitent l'obtention d'un agrément délivrée par la préfecture ou une autorisation par le conseil général. Le mode direct n'est pas soumis à cette réglementation hormis la déclaration du salarié à la caisse de sécurité sociale. Pour cela il suffit d'établir un contrat de travail ou payer son salarié par le chèque emploi universel (CESU).

La faible réglementation de l'emploi direct par rapport au mode prestataire est un avantage comparatif non négligeable. Comme nous l'avons vu ci-dessus, ce modèle d'emploi direct se caractérise donc par une grande souplesse avec laquelle les particuliers employeurs peuvent gérer la relation professionnelle. C'est cette flexibilité qui procure le plus d'atouts à ce modèle comparativement aux autres. Certes, on peut constater dans plusieurs cas l'instauration d'une relation de confiance et parfois de l'empathie entre le salarié et le particulier employeur limitant ainsi le risque d'abus (Ribault, 2008 ; Lefebvre, 2012)<sup>21</sup>. Mais ce n'est pas le cas pour tous les salariés du secteur, et souvent la confiance ou l'empathie peuvent être éprouvées par les tensions entre les deux parties surtout en l'absence d'une définition explicite du contenu du travail.

Malgré ces risques de tensions et éventuellement les risques juridiques inhérents à toute relation professionnelle, l'emploi direct reste le mode le plus attractif dans les services à la personne. En effet, pour une grande partie des particuliers employeurs, l'avantage en termes de coût semble l'emporter sur le risque de conflit avec le salarié. **Le coût d'un emploi direct est inférieur de 20 % par rapport à l'offre prestataire** selon une étude de Benoteau et Goin (2015). Les chiffres avancés par ces deux auteurs illustrent cet avantage : 71 %

---

<sup>21</sup> On peut constater aussi un rapport de « domination » inversé où le salarié est celui qui dispose le plus de pouvoir dans cette relation. C'est le cas notamment quand le particulier est une personne âgée dépendante et isolée. Dans ce cas, l'intervenant occupe une place capitale dans l'équilibre de vie de cette personne fragile.

des personnes âgées autonomes, 52 % des personnes fragiles, 59 % de ménages actifs et 85 % des parents ont choisi d'employer un salarié à domicile au lieu de recourir à une aide prestataire (id.).

Cet écart de coût ne s'explique pas uniquement par les exonérations de charges sociales et fiscales. Certes, un particulier employeur paie moins de charges sociales<sup>22</sup> qu'une association ou une entreprise de services à la personne. Il n'est pas non plus soumis à la TVA ou à la taxe sur les salaires comme c'est le cas des organisations prestataires. Ces facteurs fiscaux et sociaux contribuent à l'écart du coût du travail. À cela s'ajoute l'effet de la convention collective moins onéreuse pour les particuliers employeurs comparativement aux deux autres conventions collectives des organismes prestataires (associatif et entreprises privées). Certes le salaire horaire est quasiment identique mais le coût du travail est moindre dans l'emploi direct quand on additionne toutes les charges sociales patronales.

Mais cet avantage de coût de l'emploi direct est compensé par un inconvénient de qualité. Comme cela a été mentionné plus haut, **l'absence de formation professionnelle et la difficulté à garantir une continuité du service en cas du congé du salarié fait de l'emploi direct une solution moins attrayante pour les personnes notamment sensibles à la qualité** (comme les personnes fragiles par exemple).

**L'enjeu stratégique de la branche est de négocier des solutions pour améliorer la qualité et professionnaliser les salariés sans pénaliser les particuliers employeurs. Repenser le mode mandataire peut être l'une de ces solutions, ou encore développer des relais territoriaux, sur le modèle des Relais d'assistantes maternelles (voir notre rapport pour la FESSAD sur les Assistantes maternelles). Dans les deux cas il s'agirait de réinsuffler du collectif dans la relation individuelle.**

#### ▪ *L'impact des régulations locales sur la structure de l'offre*

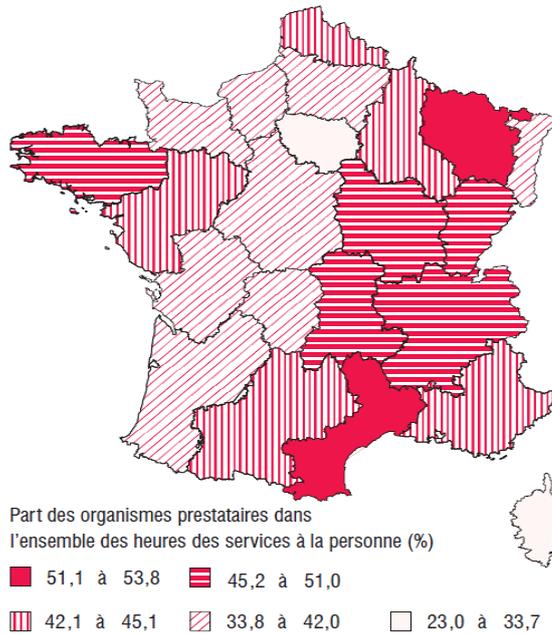
Comme cela été dit plus haut, l'organisation de l'offre de services à la personne a évolué ces dernières années vers plus de concurrence et vers l'effacement des frontières entre les trois branches professionnelles (aide à domicile, particuliers employeurs et entreprises privées). Cette nouvelle structuration des services à la personne a été impulsée par la politique gouvernementale avec le plan Borloo, mais aussi par des régulations locales des collectivités locales. Certains départements, régulateurs de l'aide à domicile, privilégient l'offre prestataire en mettant en place une tarification adaptée alors que d'autres, par souci de rationalisation budgétaire, ont fait le choix de la concurrence qui favorise l'emploi direct ou l'offre marchande. Ces différentes régulations locales ont abouti à une structuration de l'offre très différente d'une région à une autre. La part de l'emploi direct dans les services à la personne est majoritaire dans 20 régions sur 21 en 2013. Elle dépasse les trois tiers des heures effectuées dans 10 régions (INSEE, 2013).

Ces disparités territoriales en matière de structuration de l'offre de services à la personne s'expliquent aussi par une dynamique historique. Là où l'offre prestataire notamment associative est bien implantée correspondent le plus souvent à des régions ayant un passé industriel fort. C'est le cas des régions du nord et de l'est où les associations ont joué un rôle important dans l'organisation des solidarités sociales locales.

---

<sup>22</sup> Les cotisations sociales pour un salaire au SMIC représentent 38% dont 18.6% de cotisations patronales et 19.3% de cotisations salariales.

Part de l'offre prestataire dans les services à la personne (INSEE, 2013)



Le facteur démographique impacte aussi la structure de l'offre de services à la personne. L'offre prestataire se développe alors dans les régions qui connaissent une accélération du vieillissement de la population comme le sud de la France. L'aide à domicile aux personnes âgées est traditionnellement tournée vers l'offre associative. A l'inverse, les régions combinant un niveau élevé de richesse par habitant et une part élevée de ménages actifs se caractérisent par une forte domination de l'emploi direct. C'est le cas de la ceinture Normandie-Aquitaine en passant par l'Île de France, Centre, Poitou-Charentes et l'Auvergne. Enfin, la Corse se distingue aussi par la domination de l'emploi direct en raison sans doute de l'influence du modèle familialiste favorable aux relations de gré à gré.

Cette étude de l'INSEE (2013) constate également une proportion plus élevée de **salariés multi-actifs**, c'est à dire ceux qui combinent un emploi de services à la personne avec un autre emploi différent, dans les régions dominées par l'emploi direct. La multi-activité se développe là où l'emploi direct est favorisé. En raison du faible temps de travail, les salariés en emploi direct doivent cumuler un autre emploi pour atteindre un revenu décent. On compte **30% de salariés multi actifs** en 2013 et dans certaines régions comme dans les régions de l'est où cette proportion avoisine les 40%. De ce fait, ces salariés de la branche sont également couverts par une ou plusieurs convention(s) collective(s) autre(s) que celle des particuliers employeurs. Leur(s) autre(s) emploi(s) représente(nt) plus de la moitié de leur activité (47% en moyenne) selon l'étude de l'INSEE (id.). En général, ils travaillent dans les métiers de la branche médico-sociale comme les maisons de retraite mais aussi dans les métiers d'agent d'entretien (femme de ménage dans les entreprises ou les collectivités). **Cela pose la question stratégique pour la branche de savoir comment établir des passerelles entre les différents métiers exercés par les salariés, notamment en ce qui concerne la formation et la reconnaissance des qualifications.** Cette question suppose des rapprochements ou au moins des liens avec les autres branches professionnelles qu'il convient d'anticiper.

## 2. Les difficultés professionnelles et les conditions de travail

### 2.1. Un marché de travail atypique avec un contrat de travail très incomplet et parfois inexistant

Dans le régime salarial classique, le risque économique est largement supporté par l'employeur en contrepartie d'une subordination du salarié à ses directives. Dans l'emploi direct, le risque économique (diminutions d'heures de travail ou de rupture de la relation) est largement supporté par le salarié. Par exemple, la baisse des revenus du particulier employeur ou son déménagement sont des causes réelles et sérieuses justifiant la diminution du temps de travail du salarié ou la suppression de son emploi. Il ne s'agit pas ici de discuter de la légitimité de ces causes mais davantage de mettre en lumière l'impact immédiat de l'évolution de la situation personnelle de l'employeur sur l'activité du salarié. Dans les autres champs économiques, l'entreprise (l'employeur) est le premier à absorber les chocs économiques qui peuvent impacter l'emploi ou le temps de travail mais souvent avec un temps de décalage. Ceci est moins le cas dans l'emploi de particuliers employeurs. L'emploi et le temps de travail peuvent être ajustés instantanément si la situation économique de l'employeur se dégrade. Ceci fait de cet emploi l'un des champs les plus flexibles du marché du travail.

D'ailleurs selon l'article L1271-5 du code du travail, l'employeur est dispensé d'établir un contrat de travail écrit quand sa durée ne dépasse pas 8 heures par semaine ou 4 semaines consécutives. Cette disposition du code du travail concerne plus de la moitié des salariés de particuliers employeurs. Un salarié sur deux travaille moins de 7 heures par semaine (FEPPEM, 2018), donc est potentiellement employé sans contrat de travail écrit. Selon les données de l'enquête de la DREES menée en 2009 (cf. plus loin), 69% des salariés des particuliers employeurs déclarent travailler sans contrat de travail écrit avec au moins un particulier employeur. Cela ne veut pas dire qu'ils ne soient pas déclarés. Ils le sont à travers le CESU<sup>23</sup>.

La relation professionnelle étant déjà par nature déséquilibrée, l'absence du contrat fragilise davantage le salarié en cas de conflit avec l'employeur. Les nombreux sites de discussion sur internet<sup>24</sup> dédiés aux travailleurs à domicile rapportent plusieurs témoignages illustrant cette fragilité. Certains affirment qu'ils étaient licenciés d'une façon abusive, d'autres ont été contraints à la démission où à une baisse du salaire. On y trouve aussi des témoignages des particuliers qui ont réduit le temps de travail du salarié sans avenant au contrat de travail puisque celui-ci n'a pas été établi initialement.

Il faut préciser ici que ces témoignages que nous avons consultés sont des déclarations de salariés dont les faits ne peuvent pas être vérifiés. Ils n'illustrent pas non plus le climat général de la branche. Mais ils montrent que **l'absence du contrat de travail écrit peut être source de conflits voire d'abus.**

---

<sup>23</sup> L'employeur ouvre un compte CESU qui déclenche automatiquement une déclaration des heures travaillées par le salarié. Cependant, l'employeur peut ne pas établir un contrat de travail écrit et co-signé par son salarié dès lors le nombre d'heures ne dépasse pas 8 heures par semaine ou 4 semaines de travail consécutives (Article L1271-5 du code du travail).

<sup>24</sup> On peut citer le site de juristravail.com : <https://www.juristravail.com/Forum/35-heures-temps-de-travail/conseil-juridique/diminution-des-heures-apres-3-ans-en-cheque-cesu-et-sans-contrat-de-travail/id/212181>; celui de droit-finances.comment ça marche : <https://droit-finances.commentcamarche.com/forum/affich-6244704-cesu-et-pas-de-contrat-de-travail>; ou encore celui de formul-juridique.net : <https://forum-juridique.net-iris.fr/travail/217971-aide-a-domicile-employeur-veut-reduire-heures.html>

L'autre caractéristique de ces emplois illustrant leur éloignement du salariat classique est **l'insuffisante définition du travail à réaliser malgré l'existence d'un contrat**. On parle alors de contrat incomplet (Frémeaux et Baudry, 2006), source de tensions et nécessitant une adaptation et une négociation permanente entre le salarié et l'employeur. En effet, le travail est effectué dans un lieu privé (le domicile de l'employeur) et le contenu et les conditions de son exercice sont mouvants (le nombre de chemises à repasser ou la surface à laver peut-être différente d'un jour à un autre). Le contrat de travail ne peut pas spécifier *ex ante* toutes les évolutions possibles des tâches à réaliser. Le salarié est donc contraint de s'adapter à ces évolutions sans pouvoir réel de renégociation de son contrat de travail. Comme le dit une garde à domicile que nous avons rencontrée, « *les parents rajoutent toujours des tâches à faire* » (garde à domicile, 15 ans d'ancienneté à Paris). Pour les salariés sans contrat, le travail à effectuer et ses conditions sont définies d'une façon informelle, ce qui laisse la porte ouverte aux ambiguïtés et aux abus.

Ainsi, c'est le particulier employeur qui définit le contenu du travail à partir de ses attentes alors que dans les autres métiers, le travail est défini sur la base des savoirs et des connaissances souvent sanctionnés par un diplôme reconnu par l'ensemble des acteurs (Paradeise, 2003). Ce problème renvoie au celui de manque de professionnalisation du métier. L'absence de prérequis professionnels pour exercer le métier illustre cette professionnalisation inachevée.

Ainsi, la relation de travail dans l'emploi direct emprunte certaines de ses caractéristiques à la relation commerciale entre un prestataire (le travailleur) et un donneur d'ordre (le particulier-employeur). Le développement récent du régime de micro-entrepreneur illustre bien ce glissement du salariat à domicile vers le régime commercial. Entre 2014 et 2016, le nombre de micro-entrepreneurs dans les services à la personne a augmenté de 15.4% (DARES, 2018 et 2017).

## 2.2. Les conditions de travail des salariés de particuliers employeurs

Une enquête menée par la DREES (ministère de la santé) en 2009 évalue précisément les contraintes au travail des salariés des services de l'aide à domicile en fonction des modes d'intervention : le mode prestataire exclusivement (salariés des structures prestataires), le mode direct exclusivement (salariés de particuliers employeurs) et enfin, le mode mixte recouvrant les salariés en mode mandataire et les salariés ayant un double statut (salariés des prestataires et des particuliers employeurs en même temps).

Malgré l'ancienneté de cette enquête, certains résultats demeurent d'actualité aujourd'hui. Les difficultés professionnelles constatées en 2009 sont quasiment les mêmes qu'aujourd'hui comme l'a montré une étude récente de la DARES<sup>25</sup> (2018) qui confirme la persistance des nombreuses contraintes professionnelles depuis des années. En effet, la baisse des dépenses des ménages consacrées à l'emploi à domicile durant la crise économique (2009-2015) s'est traduite par la baisse de l'emploi et des heures de travail des salariés de particuliers employeurs. Une précarisation croissante des emplois s'en est suivie : « les conditions de travail et d'emploi des salariés des services à la personne ont évolué de manière assez défavorable en comparaison avec

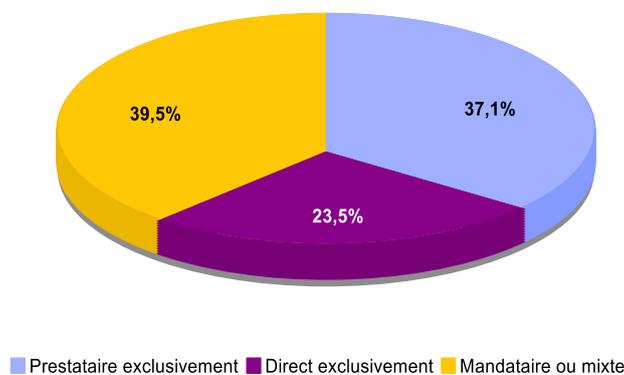
---

<sup>25</sup> Éric Kulanthaivelu, Lydia Thiéru (2018), « Les salariés des services à la personne : comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi ? », *Dares Analyse*, n°38.

la population en emploi salarié » écrit la DARES. En effet, **le nombre d'heures à diminué depuis 2009 mais l'intensité du travail et les horaires atypiques ont progressé selon cette étude.**

L'enquête de la DREES (2009) permet ainsi de mettre en évidence la spécificité des emplois des particuliers employeurs et de leurs conditions de travail. L'échantillon de cette enquête est composé de salariés intervenant au moins auprès d'une personne fragile (personnes âgées ou en situation d'handicap, la garde d'enfants). Sont exclus donc les salariés qui interviennent exclusivement auprès des personnes non fragiles comme les aides ménagères auprès des personnes actives.

Répartition des salariés selon leur mode d'exercice



Source : Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

Cet échantillon est représentatif de 515 000 salariés de l'aide à domicile dont 23.5% de salariés de particuliers employeurs exclusivement et 39.5% de salariés en mandataire ou ayant un double statut (salariés de particuliers employeurs et d'une structure prestataire). **Les salariés de particuliers employeurs qu'ils soient en mandataire ou non, représentent ainsi deux tiers de l'échantillon.** A titre de comparaison, l'ACOSS (2017)<sup>26</sup> estime le poids du secteur des particuliers employeurs en nombre d'heures travaillées à 63% de l'ensemble des heures de services à la personne en 2009. Ce poids a décliné depuis à 56% en 2016.

<sup>26</sup> Acoss, (2017), « Les particuliers employeurs au 2<sup>e</sup> trimestre 2017 », ACOSSTAT, n°254

### *Des salariés pauvres travaillant peu d'heures et sans contrat de travail écrit*

Selon cette enquête de la DREES, les salariés à domicile des particuliers employeurs occupent des emplois atypiques. Ils **travaillent peu d'heures avec des horaires particuliers**. Majoritairement non protégés par un contrat de travail écrit, peu connaissent leur convention collective.

#### ▪ *Des emplois à faible temps de travail*

Deux tiers des salariés de particuliers employeurs interviennent auprès des personnes âgées exclusivement et un tiers auprès d'un public mixte (personnes fragiles et non). Le nombre de personnes aidées est faible (moins de 4 personnes par semaine) pour un temps de travail ne dépassant pas 20 heures par semaine en moyenne. On compte 71% des salariés en mode direct exclusivement qui interviennent auprès de moins de 4 personnes aidées et 57% travaillent moins de 20 heures par semaine dont 30% moins de 10 heures.

En revanche, en mode mandataire, le nombre d'heures et de personnes aidées est plus élevé : ces salariés travaillent presque 28 heures par semaine dont 74% disposent de plus de 20 heures/semaine. 30% travaillent à temps plein.

Nombre d'heure de travail

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
De 2 à 10 heures	3,1%	29,9%	8,4%	11,4%
De 10 à 20 heures	15,0%	27,3%	17,8%	18,9%
De 20 à 35 heures	54,9%	29,2%	44,1%	44,7%
Plus de 35 heures	27,0%	13,5%	29,8%	25,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

Pour atteindre un tel niveau de de temps de travail, une grande partie des salariés en mode mandataire ou mixte travaille le dimanche (40%) et pendant les jours fériés (39%). Ils sont plus nombreux que leurs collègues en mode prestataire ou en mode direct exclusivement à avoir ces horaires de travail atypiques.

Proportion de salariés en horaires atypiques

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
Travail le dimanche	31,2%	20,7%	39,8%	32,1%
Travail jours fériés	29,9%	29,8%	39,3%	33,6%
Travail de nuit	1,8%	5,4%	6,2%	4,3%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

On peut ainsi dire qu'il existe **deux modèles d'emplois de salariés de particuliers employeurs** :

1. des emplois en mode mandataire ou mixte, **proches du temps plein**. Ces emplois sont occupés par des salariés engagés dans une logique professionnelle (l'emploi à domicile est leur métier exclusif)
2. des **emplois à faible temps de travail**, auprès de particuliers employeurs exclusivement et sans intermédiation par une association mandataire. Généralement ce sont des **emplois complémentaires à un autre emploi ou à celui du conjoint**.

D'ailleurs, **un quart des salariés des particuliers employeurs hors mandataire ont un autre emploi** dont un tiers des salariés qui travaillent moins de 20 heures par semaine.

Proportion de salariés qui exercent un autre emploi hors aide à domicile

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
OUI	5,5%	25,1%	14,0%	13,3%
NON	94,5%	74,9%	86,0%	86,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

En outre, les salariés de particuliers employeurs sont plus nombreux à ne disposer **d'aucune qualification** reconnue dans le métier de l'aide à domicile (85% sans qualification contre 61% dans le mode mandataire et mixte et 48% dans le mode prestataire).

▪ *Des salariés majoritairement sans contrat de travail écrit sauf ceux en mandataire*

L'autre particularité des salariés des particuliers employeurs est **l'absence du contrat de travail écrit pour la majorité d'entre eux** : seulement **un tiers** de ceux qui interviennent exclusivement en mode direct a établi un contrat de travail écrit avec tous les employeurs. **Pour les autres, le CESU remplace le contrat de travail**. 93 % des salariés de particuliers hors mandat sont payés par le CESU et 39 % des salariés en mode mandataire. Pour ces salariés en mandataire, 75 % sont couverts par un contrat de travail écrit. **Le mode mandataire peut être qualifié comme rempart à la banalisation du travail sans contrat écrit**.

Proportion de salariés ayant un contrat de travail écrit

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
Contrat avec tous les employeurs	93,7%	31,1%	75,0%	71,6%
Contrat avec seulement certains	0,3%	15,6%	18,1%	10,9%
Sans aucun contrat de travail	6,0%	53,3%	6,9%	17,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

Quel est l'enjeu de l'absence du contrat de travail ? Certes, le CESU permet au salarié de bénéficier des droits à la sécurité sociale (droit aux prestations de chômage, cotisation à la caisse de retraite, etc.), mais cela ne prémunit pas totalement le salarié contre une modification de son temps de travail, de ses horaires voire même de son salaire. Un contrat de travail précise ces éléments et toute modification doit faire l'objet d'un avenant que le salarié peut accepter ou non. **En l'absence du contrat de travail, le salarié n'a pas toujours cette possibilité de donner son avis sur les éventuelles modifications de son activité.**

▪ *Quelles conséquences de l'absence du contrat de travail sur l'activité des salariés ?*

Pourtant, les salariés qui interviennent exclusivement auprès des particuliers employeurs hors mandataire sont moins nombreux à affirmer que leur activité a changé comparativement aux salariés du prestataire. Entre 32 et 39 % d'entre eux affirment que le nombre de personnes aidées, les fréquences d'interventions, leur durée et leur nature ont évolué. Cette proportion est plus élevée chez les salariés de structures prestataires (entre 47 et 63%) comme chez les salariés en mandataire ou mixte (entre 53 et 58%).

Proportion de salariés dont l'activité a évolué

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
Evolution du nombre des personnes aidées	63,4%	37,0%	58,2%	55,3%
Evolution de la fréquence des interventions	55,2%	31,9%	53,4%	49,2%
Evolution de la durée des interventions	47,0%	36,6%	53,5%	47,3%
Evolution de la nature des activités	60,6%	37,9%	58,2%	54,5%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

Par ailleurs, quand on analyse les détails de ces résultats on observe que les salariés de particuliers employeurs sans contrat de travail sont plus nombreux à subir une baisse de leur activité comparativement à ceux qui ont établi un contrat de travail avec leur particuliers employeurs.

Evolution de l'activité chez les salariés de particuliers employeurs selon qu'ils aient un contrat de travail ou non

		Avec contrat de travail	Sans contrat de travail	Total
Nombre de personnes aidées	A augmenté	41%	20%	35%
	A diminué	14%	20%	16%
Fréquence des interventions	A augmenté	42%	21%	36%
	A diminué	9%	15%	11%
Durée des interventions	A augmenté	38%	25%	34%
	A diminué	14%	16%	14%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

20% de salariés qui n'ont pas de contrat de travail constatent une diminution du nombre de personne qu'ils aident contre 14% des salariés ayant un contrat de travail. La diminution du temps et de la fréquence des interventions concerne 15 à 16% des salariés sans contrat de travail contre 9 à 14% chez les salariés ayant un contrat.

Au vu de ces résultats, **on peut penser que le contrat de travail protège un peu plus les salariés en limitant le risque de licenciement abusif, la baisse unilatérale du temps et de la fréquence du travail.** L'universalisation du contrat de travail à tous les salariés de particuliers employeurs, en supprimant la dérogation de ne pas établir de contrat pour les interventions de moins de 8 h/ semaine, pourrait être une réflexion à conduire.

Cette interrogation mérite d'être posée car la variation de l'activité des salariés « pauvres » peut avoir une conséquence importante sur leurs revenus. Selon les données de l'enquête, la baisse du nombre de personnes aidées ou du nombre d'heures se traduit systématiquement par une perte de revenu pour ces salariés : 50,7% des salariés des particuliers employeurs et 57% des salariés en mode mandataire ou mixte affirment avoir déjà subi une perte de revenu suite à une perte d'une personne aidée (licenciement, départ en maison de retraite, décès de la personne, etc.).

#### Quelle conséquence de perdre une personne aidée ?

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
Baisse du salaire (temporaire ou sur plusieurs mois)	33,9%	50,7%	57,1%	47,0%
Pas de baisse de salaire	60,2%	8,7%	33,9%	37,7%
NSP/ jamais arrivé	5,8%	40,7%	8,9%	15,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

En interrogeant uniquement les salariés qui ont déjà « perdu » une personne aidée, 85 % des salariés en mode direct exclusivement et 63 % des salariés en mandataire affirment que leur revenu a baissé. Cette perte de revenu peut atteindre un quart voire un tiers du revenu. En effet, pour les salariés à très faible temps de travail interviennent en moyenne auprès de 3 à 4 particuliers. La perte d'un particulier correspond alors à une perte de revenu équivalente au tiers ou au quart du salaire.

Un autre constat de cette enquête est l'effet positif du mandataire sur la variation du revenu. Une partie des salariés en mandataire (37 %) arrivent à maintenir leur niveau de salaire quand ils perdent un particulier employeur. En effet, les structures mandataires aident les salariés de particuliers employeurs à retrouver plus facilement d'autres personnes à aider ou à faire des remplacements, ce qui leur permet de compenser la perte de salaires suite à la perte d'un client.

#### ■ Une écrasante majorité de salariés pauvres

Etant donné le faible temps de travail des salariés de particuliers employeurs et le faible taux de salaire horaire, la grande majorité de ces derniers peut être considéré comme des salariés pauvres : **76 %** des salariés de particuliers employeurs hors mandataire **perçoivent un salaire inférieur au seuil de pauvreté** de l'année de l'enquête (2009) et 85 % sont en dessous du SMIC.

Ce constat ne serait pas différent aujourd'hui : il y aurait autant de salariés pauvres en 2018 car le temps de travail moyen par salarié a diminué de 15% entre 2009 et 2017 compensé par une hausse du salaire horaire net de 15%.

### Niveau du salaire

	Prestataire	Direct	Mandataire ou	Total
Inférieur au seuil de pauvreté	33.5%	76.4%	47.6%	52.5%
Inférieur au SMIC	52.2%	84.8%	66.8%	68.7%
Inférieur au salaire Médian	98.3%	97.9%	98.1%	98.0%
Supérieur au salaire médian	1.7%	2.1%	1.9%	1.9%

Seuil de pauvreté de 2009 = 854€/mois, SMIC net (moyenne 2008-2009) = 1035€/mois, Salaire médian en 2009(1655 €/mois)

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

### Caractéristiques des emplois

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
Ancienneté dans le métier	10.7	11.6	11.6	11.4
Nombre de personnes aidées	8.37	3.24	7.34	6.47
Nombre d'heures	28.18	19.63	27.77	25.74
Salaire horaire	9.64	9.07	8.96	9.12
Salaire moyen	985,6	606,1	887,3	831,7

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

En mode mandataire ou mixte, le salaire moyen est supérieur de 46% à celui des particuliers employeurs hors mandat. Même si leur salaire horaire est légèrement inférieur à celui des autres salariés, ceux en mandataire bénéficient d'un temps de travail proche du temps plein. En conséquence, la proportion de salariés pauvre reste élevée (47.6%) mais elle est largement inférieure à celle des salariés hors mandataire.

Outre le faible niveau de la rémunération, **une grande partie des salariés subissent des variations importantes de leur temps de travail et donc de leur salaire mensuel** : environ 25% des salariés de particuliers employeurs hors mandat affirment que leur temps de travail et leur salaire varient chaque mois. Cette proportion est plus élevée chez les salariés en mode mandataire ou mixte (39% subissent une variation de leur temps de travail dont 29% induisant une variation du salaire mensuel).

### Variation des salaires et du temps de travail

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
Temps de travail variable chaque mois	35,1%	24,5%	38,9%	34,1%
Salaire non mensualisé (particuliers employeurs)	-	19,2%	23,8%	21,6%
Salaire horaire variable d'un particulier à un autre	-	40,4%	42,4%	41,4%
Variation importante du salaire chaque mois	20,4%	26,1%	29,2%	25,2%
Pas de congés payés	2,1%	33,6%	7,8%	11,8%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

On constate aussi une différence de salaire horaire selon les particuliers. 40 % des salariés hors mandat et 42 % des salaires en mandataire ou mixtes affirment percevoir un salaire horaire différent d'un particulier à un autre. Cette différence peut être liée à la nature du travail demandé. Le tarif appliqué aux tâches ménagères est

différent par rapport à une autre activité comme l'aide à la toilette d'une personne âgée ou la garde d'enfants. Le nombre d'heures d'intervention peut également être pris en compte lors de la négociation du salaire horaire. Certains salariés peuvent baisser leur tarif horaire pour une intervention de longue durée, et inversement.

Cette logique économique de négociation du salaire horaire selon les situations montre encore une fois que le travail auprès des particuliers employeurs est différent des emplois classiques. **Le risque pour ces travailleurs est de voir leur métier évoluer vers le modèle du travail à la tâche où le salaire horaire et le temps de travail n'auront plus d'importance. Seul le prix global de l'intervention compte**, comme c'est le cas des travailleurs indépendants qui fonctionnent selon la logique de projets payés selon un « devis » préétabli. **Dans cette perspective, le salaire conventionnel et la notion du temps de travail auront très peu de sens.**

Pour éviter ce glissement vers le travail à la tâche, il faut limiter la concurrence par les salaires. L'interdire ne peut pas être une solution applicable. En revanche, **les partenaires sociaux peuvent compléter le salaire minimum par « un temps de travail minimum » par intervention.** Cela pourra limiter la pratique d'ajustement du salaire horaire au temps de travail.

On peut aussi s'inspirer des expériences étagées pour trouver une solution adaptée à ce problème. En Belgique par exemple, les particuliers paient l'intervention par un chèque service<sup>27</sup> d'une valeur fixe de 9€ par heure. Les particuliers sont libres de choisir le nombre d'heures dont ils ont besoin mais pas le prix horaire (cf. plus bas).

#### ▪ Une large méconnaissance de la convention collective

**Près de 70 % des salariés de particuliers employeurs hors mandat ne connaissent pas leur convention collective et 19 % connaissent l'existence mais pas son contenu.** Chez les salariés en mandataire ou mode mixte, la proportion de ceux qui ne connaissent pas leur convention collective est largement inférieure (42%) soit un peu moins que les salariés des prestataires (45%).

Connaissez-vous au moins une convention collective de l'aide à domicile ?

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
Oui je connais le contenu d'au moins une	20,7%	11,2%	20,1%	18,2%
Oui je sais que ça existe, c'est tout	34,2%	19,0%	36,8%	31,7%
NON	45,1%	69,4%	42,9%	49,9%
NSP		0,3%	0,2%	0,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

**Les organisations syndicales ont un rôle important à jouer pour informer les salariés sur le contenu de la convention collective.** Les salariés sont demandeurs, comme on peut le constater sur les blogs dédiés aux salariés de particuliers employeurs où de multiples questions sur leurs droits et les devoirs de leurs employeurs sont posées. Ces outils numériques doivent être investis par le syndicalisme car ils offrent les moyens d'une

<sup>27</sup> En Belgique, le Titre service est un moyen de paiement d'une prestation à domicile. Les particuliers peuvent l'utiliser uniquement pour payer une prestation d'aide à domicile fournie par une entreprise agréée. Le titre service ne peut pas être utilisé pour employer et rémunérer un salarié à domicile. Le mode direct n'est donc pas développé à la différence de l'utilisation du CESU en France qui sert majoritairement à employer directement des salariés à domicile.

communication directe avec des salariés isolés. **Les assistantes maternelles bénéficient de nombreux sites web à leur destination et des syndicats y proposent de nombreux services. C'est une piste à suivre pour le secteur des salariés de particulier employeur dans son ensemble.**

### Principaux éléments sur les conditions de travail

Globalement, l'enquête de la DREES dont nous exploitons ici les résultats montre que les conditions de travail des salariés de particuliers employeurs hors mandataire sont **moins dégradées** que celles des salariés des prestataires ou en mandataire. La principale raison de cette différence est le **temps de travail plus faible** chez les premiers comparativement aux seconds. En effet, l'enquête montre que les contraintes au travail augmentent avec le temps de travail. Cela s'explique par la multiplication des contraintes quand le salarié intervient auprès de plusieurs personnes (multiplication des trajets, des variations des horaires d'intervention, des demandes ou des exigences des personnes aidées, etc.).

#### ▪ Les difficultés relationnelles

La principale difficulté dans le métier est celle liée à l'évolution de l'état de la santé des personnes aidées qui peut être synonyme d'une surcharge de travail pour les salariés (rappelons le champ particulier de l'enquête utilisée ici, à savoir une enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles. Les interventions à domicile auprès exclusivement des personnes non fragiles ne sont pas considérées, ce qui crée un biais). Tous les salariés, quel que soit leur mode d'exercice, placent cette difficulté en premier. Deux tiers des salariés du prestataire et en mandataire (58% des salariés en mode direct) sont concernés. Viennent par la suite les difficultés suite aux demandes hors cadre de l'intervention d'aide à domicile. 46% des salariés en mode direct et 57% en mode prestataire ou mandataire font face à celles-ci.

#### Difficultés et agressions

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte
Difficultés suite à des demandes hors rôle des intervenants	57,4%	46,0%	57,4%
Difficultés suite à des demandes non voulues	53,6%	34,1%	45,3%
Difficultés suite à un changement de l'état de santé de la personne aidée	62,3%	58,3%	63,7%
Agression verbale	60,1%	39,3%	54,2%
Agression physique	17,5%	14,3%	18,2%
Comportements ou paroles déplacées	56,0%	30,8%	51,4%
Personnes fragiles maltraitées	40,5%	16,9%	31,9%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

Les agressions sont également fréquentes, notamment les agressions verbales (39% des salariés de particuliers employeurs hors mandataire, 54% des salariés en mode mandataire ou mixte et 60% des salariés en mode prestataire). Les agressions physiques sont peu nombreuses mais leurs conséquences notamment psychologiques sont parfois irréversibles.

### Conséquence de ces difficultés, un rapport de force défavorable aux salariés de particuliers employeurs

Comment sont vécues ces difficultés et agressions ? Certains salariés (en mode prestataire) disposent de groupes de parole au sein de leur structure leur permettant d'évacuer le stress de ces situations. Ils peuvent aussi s'appuyer sur un responsable ou des collègues pour trouver une solution. Les salariés de particuliers employeurs n'ont pas ces ressources. **Presque un salarié de particulier employeur sur trois ressent une solitude dans ces situations, contre un salarié sur quatre en mode prestataire.**

#### Solitude dans des situations difficiles

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
Toujours / Souvent	26,7%	31,4%	29,7%	28,8%
Parfois	57,1%	44,6%	53,5%	53,5%
Jamais	16,2%	24,0%	16,8%	17,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Champ : salariés confrontés aux difficultés et agressions

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

Dans ce contexte de solitude, **la majorité des salariés des particuliers employeurs (hors mandataire) sont obligés de trouver par eux même la solution à leurs difficultés.** Et souvent au détriment de leurs intérêts car le rapport de force est largement en leur défaveur et surtout pour ceux qui n'ont pas de contrat de travail écrit. L'absence de ce contrat fragilise ce rapport de force puisque le particulier employeur peut modifier les conditions de l'emploi de son salarié sans être exposé à un risque juridique.

Ce rapport de force défavorable se voit dans la résolution des difficultés relationnelles entre les salariés et leur employeur. Pour faire face à ces difficultés, les salariés en mode prestataire ont majoritairement (84%) sollicité leur responsable. 41 % d'entre eux ont pu évoquer ces difficultés avec la personne aidée.

#### Résolution des difficultés

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte
autres	1,7%	3,9%	1,8%
vous avez accepté les modifications demandées	19,4%	41,4%	31,1%
vous en avez parlé à l'entourage de la personne aidée	37,1%	41,7%	43,9%
vous en avez parlé à la personne aidée	40,9%	29,4%	33,1%
vous en avez parlé à un autre intervenant	22,3%	20,7%	22,3%
vous en avez parlé à un collègue	17,1%	3,2%	13,4%
vous en avez parlé à un responsable	84,3%	5,8%	60,1%
vous n'avez pas modifié vos interventions	4,3%	11,3%	5,9%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

Quant aux salariés des particuliers employeurs, une partie d'entre eux (42 %) ont fait intervenir l'entourage de la personne aidée (descendants des personnes âgées ou proches parents). Cela montre **l'intérêt d'une tierce**

**personne pour trouver une solution équitable.** Une autre partie (41 %) a tout simplement cédé aux exigences du particulier employeur en acceptant les modifications de leur emploi. **Les salariés les plus fragiles et les moins qualifiés, donc les plus exposés au risque du chômage, sont souvent obligés de céder aux demandes de leurs employeurs de crainte à perdre leur travail.**

*Le mode mandataire est susceptible de rééquilibrer le rapport de force entre le salarié et le particulier employeur*

Le mode de résolution des conflits est différent quand le salarié est en mode mandataire ou mixte : 60 % ont évoqué ces difficultés avec un responsable de l'association mandataire qui est chargée de trouver la solution avec le particulier employeur mandant ou en sollicitant l'entourage du particulier employeur (44 %). Un peu moins d'un tiers a cependant cédé aux demandes du particulier employeur. Ce sont principalement des cas où le salarié est en mode mixte et dont la difficulté provient d'un particulier employeur hors mandat.

Ces questions relatives aux difficultés professionnelles et à leur mode de résolution montrent bien que **le mode mandataire favorise la recherche du compromis** en cas de conflit entre le salarié et l'employeur. Il n'élimine pas ces difficultés puisqu'elles sont inhérentes au métier, mais il offre aux salarié la possibilité de trouver une solution en faisant intervenir un tiers, autrement dit le mandaté du particulier employeur qui est l'association mandataire. C'est ce tiers mandaté qui est chargé de gérer la relation professionnelle avec le salarié. Il a donc la légitimité et surtout la compétence (ce qui n'est pas toujours le cas des particuliers employeurs) pour négocier des solutions juridiquement acceptables en cas de tension ou de changement de la situation du travail. Contrairement au mode direct exclusivement où l'intermédiation d'une tierce personne en cas de conflit avec le particulier employeur ou avec son entourage est quasiment impossible.

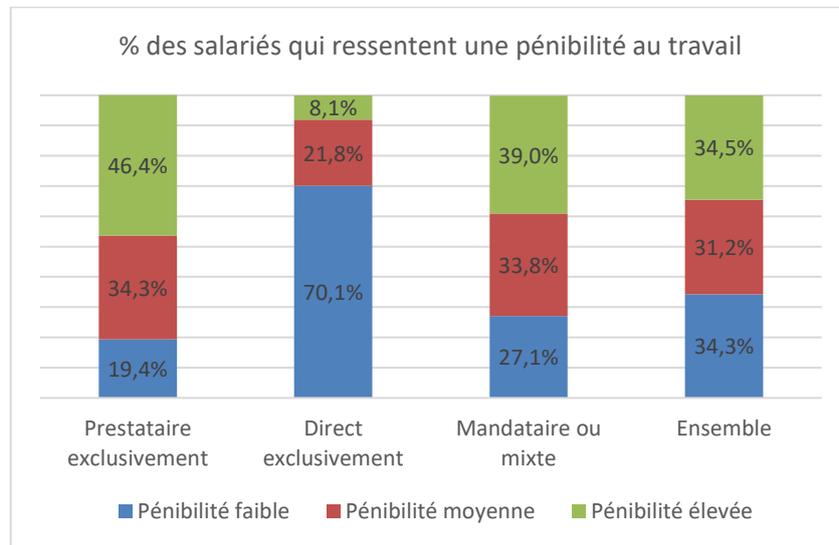
Le mode mandataire est susceptible donc de rééquilibrer le rapport de force entre le salarié et les particuliers employeurs puisque le mandant (l'association mandataire) est amené à rappeler le droit aux deux parties. Son rôle est aussi d'informer et de sensibiliser les particuliers employeurs sur leurs devoir en tant qu'employeurs.

#### ▪ *La pénibilité du travail et l'épuisement professionnel*

La pénibilité au travail est mesurée par neuf questions relatives aux contraintes au travail spécifiques à l'aide à domicile. Deux constats majeurs sont identifiés par cette enquête, réalisée – on le rappelle – auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles dans le cadre d'une aide à domicile :

- 1) la nature du travail effectué au domicile (efforts physiques et postures) est la principale dimension source de pénibilité dans l'aide à domicile : 39% de cette pénibilité est expliqué par les gestes et postures. La deuxième dimension est celle lié à l'état du domicile, c'est-à-dire le lieu de travail des salariés, où les interventions sont réalisées (insalubrité et exigüité des lieux). Cette dimension explique 32% de la pénibilité. Vient par la suite l'état de santé de la personne aidée (fin de vie, démence, etc.) qui explique 30% de la pénibilité du travail.
- 2) La pénibilité progresse avec le temps de travail. Dans un contexte où le temps de travail est faible, ceci conduit à un dilemme. **Faut-il revendiquer un temps de travail plus élevé pour atteindre un revenu décent au risque d'augmenter la pénibilité des salariés ?**

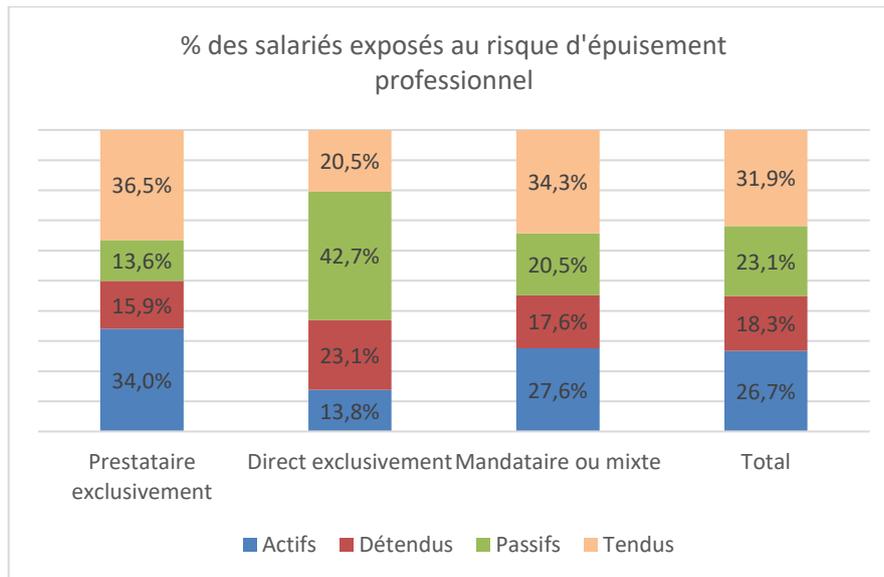
L'enquête montre aussi des différences selon les modes d'intervention. La pénibilité est relativement faible chez les salariés de particuliers employeurs hors mandat (8% de pénibilité élevée) comparativement au mode mandataire ou mixte (39% de pénibilité élevée) ou du mode prestataire (46.4% de pénibilité élevée). Ces différences s'expliquent principalement par le temps de travail.



Le risque d'épuisement professionnel<sup>28</sup> au sens de Karasek<sup>29</sup> (1979) est également corrélé au temps de travail. On observe que le mode prestataire puis le mode mandataire ou mixte sont les plus exposés à ce risque (36.5% des salariés en prestataire et 34% des salariés en mandataire ou mixte). Les salariés de particuliers employeurs hors mandat sont moins nombreux à être exposés à ce risque professionnel (20,5% seulement) en raison principalement de leur faible temps de travail.

<sup>28</sup> Le modèle de Karasek évalue deux dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique et la latitude décisionnelle. L'épuisement professionnel est une situation de déséquilibre entre ces deux dimensions. Il survient quand la latitude décisionnelle est faible par rapport à la demande psychologique (situation de tension). Quand le salarié dispose d'une latitude décisionnelle et d'une demande psychologique élevées, on parle de situation d'engagement ou de sur-engagement au travail (salariés actifs). La situation de détendus est celle caractérisées par une latitude décisionnelle élevée et une faible demande psychologique. Celle des passifs correspond une situation de faible latitude décisionnelle et de faible demande psychologique.

<sup>29</sup> Karasek R.-A., 1979, « Job demands, job decision latitude, and mental strain : implications for job redesign », *Administrative Science quarterly*, 24 : 285-308.



Par ailleurs, l'enquête renseigne sur un facteur important permettant de faire face au risque d'épuisement professionnel. Il s'agit de la qualification qui diminue de plus de 30% la probabilité de l'épuisement professionnel<sup>30</sup> (Messaoudi, Farvaque et Lefebvre, 2012).

**Ces résultats illustrent des enjeux importants pour les organisations syndicales, notamment en termes de prévention des risques professionnels, de formation des salariés et de négociation des temps de travail adéquat permettant de limiter ces risques tout en garantissant un salaire décent aux travailleurs.**

#### ■ *Des salariés en dehors des radars de la médecine du travail*

La question de la prévention est capitale, mais comment sensibiliser les salariés aux risques professionnels alors que seulement une partie est suivie par la médecine du travail ? Chez les salariés de particuliers employeurs hors mandat, 64 % ne sont pas suivis par leur médecin du travail. Cette proportion est de 26 % chez les salariés en mandataire ou mixte.

% de salariés suivis par un médecin du travail

	Prestataire exclusivement	Direct exclusivement	Mandataire ou mixte	Total
OUI	86,0%	28,2%	67,3%	65,0%
NON	9,7%	63,9%	25,8%	28,8%
NSP	4,3%	7,9%	6,9%	6,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Enquête auprès des salariés intervenant au domicile des personnes fragiles, DREES 2009.

<sup>30</sup> Il s'agit d'une analyse toutes choses égales par ailleurs. Autrement dit, un salarié qualifié qui a les mêmes conditions d'emplois (temps de travail, nature de l'activité, horaires, nombre de personnes aidées, etc.) qu'un salarié sans qualification a 30% de chance en plus par rapport à ce dernier d'éviter le risque d'épuisement professionnel.

**Est-il concevable que des dizaines de milliers de salariés n'aient pas accès à la médecine du travail ?** Certains salariés âgés n'ont pas eu de visite médicale depuis plus de 20 ans. C'est le cas d'un témoignage d'une salariée de 48 ans, souffrant de problèmes de santé qui n'a pas eu de visite médicale depuis les années 90 (Crovella et al., 2018). Une salariée que nous avons rencontrée n'a pas eu de visite médicale depuis 15 ans, alors qu'elle a changé d'employeur au moins 5 fois.

Rappelons que le droit du travail en matière de surveillance de l'état de santé des salariés s'applique aux particuliers employeurs (les articles L. 4624-1 à L. 4625-2 du Code du travail). La visite périodique du médecin du travail est donc obligatoire pour ces salariés. Il appartient aux particuliers employeurs de s'affilier à un service de santé au travail interentreprises pour remplir cette obligation. Mais la grande majorité de ces derniers méconnaissent cette disposition du code du travail.

L'accord-cadre signé le 24 novembre 2016 par les partenaires sociaux et étendu par arrêté le 4 mai 2017 est une avancée indéniable. Il crée un dispositif de **mutualisation des visites médicales** des salariés de particuliers employeurs. Il instaure un organisme de gestion national chargé d'assurer la gestion administrative et financière du dispositif. Cet organisme peut être mandaté par les particuliers employeurs pour établir le lien entre la médecine du travail et leurs salariés (adhésion du particulier employeur à un service interentreprises de médecin du travail, convocation du salarié à la visite d'embauche, etc.).

Cette avancée permet de généraliser le droit à la médecine du travail acquis pour tous les salariés en France et qui ne l'est pas pour les salariés de particuliers employeurs. Cependant, il faut s'interroger sur l'intérêt que la visite médicale peut apporter à ces salariés. Son utilité est amoindrie si elle ne n'offre pas la possibilité aux salariés d'améliorer leur condition de santé au travail. L'arrêt de travail pour raison de santé par exemple est un droit que le salarié peut faire valoir avec l'aide du médecin du travail. Mais la convention collective de la branche en matière d'arrêt de travail est l'une des plus restrictives en France. En effet, l'indemnisation complémentaire de l'Ircem n'intervient que pour les arrêts de plus de 7 jours (7 jours de carence) avec une décote de 25% du salaire. La perte de revenu est alors dissuasive à l'arrêt de travail. Cela conduit les salariés à ne pas arrêter le travail lorsqu'ils sont malades, voire à ne pas déclarer des cas d'accident de travail (Crovella et al. *op.cit.*).

**Même si le droit à la médecine du travail sera élargi pour ces salariés, son impact sur leur santé restera relatif tant que les conditions d'indemnisation des arrêts de travail ne sont pas améliorées.**

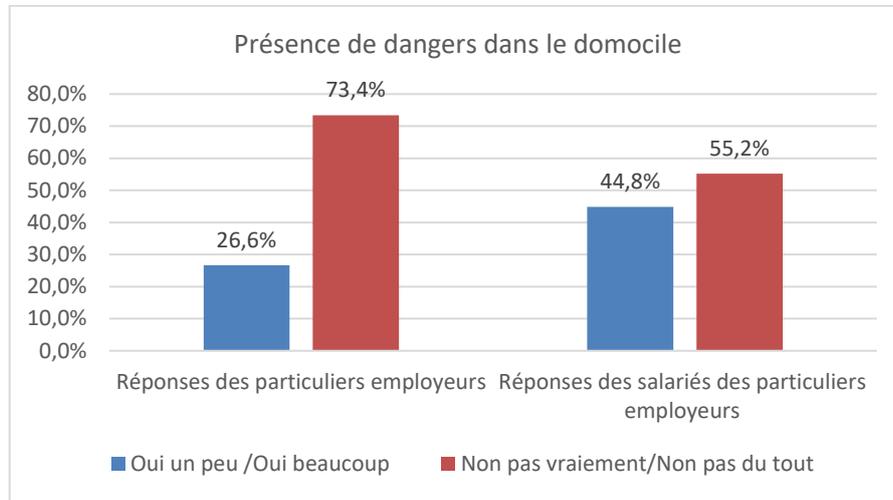
### *La problématique de la prévention des risques professionnels*

Nous avons mené une enquête auprès de 500 particuliers employeurs et 500 salariés de ces derniers en 2012 sur la prévention des risques professionnels, pour le compte de l'INRS. Les résultats de cette enquête illustrent la quasi-impossibilité de la prévention des risques professionnels dans l'emploi de particuliers employeurs. D'un côté, les particuliers employeurs sont peu sensibles à cette question et de l'autre, les salariés ont peu de moyens pour mettre en œuvre une démarche de prévention.

#### ▪ *Une perception différente des risques entre les salariés et leurs employeurs*

A la question « de manière générale, pensez vous qu'il y a des dangers dans les domiciles où vous travaillez ? », la réponse est oui pour 44.8% des salariés interrogés. A la même question (« pensez vous que votre domicile

contient des dangers pour votre salarié ? »), les particuliers employeurs sont seulement 26.6% à répondre par l'affirmative.



Source : Orseu-INRS, 2012

Au regard de ces résultats, on peut dire qu'il y a une « relativisation » des risques professionnels de la part des particuliers employeurs révélatrice d'une insuffisante prise de conscience sur cette question. En effet, ces dangers font partie de leur cadre de vie quotidien et avec le temps, ils finissent par ne plus les voir ou par relativiser leur dangerosité. Comme le montre une étude pour la DIRECCTE de Bourgogne Franche Comté (2018), « les particuliers employeurs sont peu investis en termes de responsabilités en matière de prévention des risques et de sécurité au travail et vraisemblablement peu informés sur ces sujets » (Crovella et al. 2018).

A défaut d'une personne tierce pour évaluer les risques, il revient au salarié d'apporter un regard externe permettant au particulier employeur d'en prendre conscience. Mais la grande majorité des salariés ne bénéficie pas ni de formation ni d'informations en matière de prévention des risques professionnels (id.). Celles qui ont une formation en la matière (gestes et postures, ...) arrivent à convaincre les particuliers employeurs à modifier certaines situations ou à utiliser des produits et équipements adaptés (id.). **La formation professionnelle est donc un levier important pour améliorer la prévention des risques professionnels dans cette branche. Les témoignages des salariés dans cette étude révèlent aussi l'importance de ces formations à la prise de poste et non pas des années plus tard, souvent après la survenance d'un accident de travail.**

Certains salariés, non formés à la prévention ou faiblement qualifiés, n'ont pas toujours cette latitude professionnelle permettant de sensibiliser leurs employeurs par rapport aux dangers du domicile, sans créer un climat de tension. Ils se contentent alors de s'adapter à ces dangers au détriment de leurs conditions de travail et parfois de leur santé.

▪ *Les salariés non informés des dangers du domicile*

Parmi les particuliers qui avouent l'existence de dangers pour leur salarié, **65 % n'ont pas jugé utile d'en informer ce dernier et 82 % n'ont pas agi pour limiter les dangers.**

Réponses des particuliers employeurs aux questions :	Non	Oui
Avez vous informé votre salarié des dangers présents à votre domicile ?	65,0%	35,0%
Avez-vous des réparations ou des modifications pour limiter les dangers	82,0%	18,0%

Source : Orseu-INRS, 2012

La réponse des salariés sont cohérentes avec celle des particuliers employeurs : 65 % des salariés affirment qu'ils n'ont pas été informés par leurs employeurs sur les dangers du domicile et 79 % affirment que ces derniers n'ont pas apporté des réparations nécessaires pour réduire les dangers.

Réponses des salariés aux questions :	Non	Oui
Etes vous informés par votre employeur de ces dangers ?	65,2%	34,8%
Votre ou vos employeurs ont-ils apporté des modifications pour réduire les dangers ?	79,0%	21,0%

Source : Orseu-INRS, 2012

Ce comportement montre l'**insuffisante prise de conscience des particuliers employeurs concernant les risques pour la santé des salariés**. Ils montrent aussi leur **difficulté à assumer leur statut d'employeur en garantissant un environnement de travail non risqué**. Certes, une partie d'entre eux sont des personnes âgées qui ne peuvent pas remplir convenablement leur rôle d'employeur. La crainte de devoir réaliser de gros travaux coûteux peut aussi expliquer leur réticence à informer les salariés de la réalité des risques de leur domicile.

Cependant, on compte aussi parmi eux des actifs, notamment des cadres et des chefs d'entreprises dont la moitié n'a pas informé le salarié des dangers existants. Pour cette population, la minimisation du risque sur la santé du salarié reste l'explication principale de ce comportement.

*La question de l'évaluation des risques professionnels est un enjeu important dans la démarche de prévention*

Du moment où le particulier employeur n'est pas souvent en mesure d'identifier d'une manière objective les risques professionnels que peut présenter son domicile, la question de leur évaluation par une tierce personne est posée. Contrairement au mode prestataire et mandataire où un responsable de la structure visite le domicile pour évaluer les risques professionnels, dans le mode direct cette évaluation ne peut pas être menée par une personne tierce. **Aucune disposition conventionnelle ou juridique n'oblige le particulier employeur à établir une évaluation objective des risques professionnels**. De même, comme cela a été dit plus haut, le médecin du travail n'a pas accès à cette population de salariés. Dès lors, la démarche de prévention repose principalement sur l'hypothétique prise de conscience des particuliers employeurs et des salariés.

Comme le montrent les résultats suivants, les particuliers employeurs et leurs salariés considèrent dans leur grande majorité que cette prévention repose d'abord sur eux-mêmes. 67,4% des particuliers employeurs affirment qu'ils ont un rôle important dans la prévention. Ils sont 77,6% à dire que le salarié est également un acteur important. Ils sont aussi majoritaires à penser que l'assurance maladie, la mutuelle (l'IRCEM) et la médecine du travail doivent intervenir dans ce domaine. On ignore comment mais on peut imaginer qu'il s'agit de campagnes d'information et de sensibilisation et moins une intervention directe dans les domiciles qui serait vue comme intrusive.

Seulement une minorité des particuliers employeurs pense que les partenaires sociaux (la FEPEM et les syndicats) ont un rôle important dans la prévention des risques professionnels.

**Selon vous, les acteurs suivants ont-ils un rôle important dans la prévention des risques professionnels ?  
(réponses oui)**

	Réponses des particuliers employeurs	Réponses des salariés
Le particulier employeur	67,4%	76,8%
Le salarié	77,6%	81,2%
Structure mandataire*	60,0%	60,5%
La FEPEM	32,0%	51,6%
Les syndicats	38,4%	47,8%
La médecine du travail	56,0%	63,2%
L'assurance maladie	64,6%	76,6%
L'IRCEM	57,4%	79,4%

\* uniquement les particuliers employeurs et les salariés en mandataire  
Orseu-INRS 2012

De leur côté, les salariés sont plus nombreux que les particuliers employeurs à penser que tous les acteurs doivent jouer un rôle important dans la prévention, notamment le salarié, l'IRCEM, l'assurance maladie et le particulier employeur. Ils sont également plus nombreux que leurs employeurs à considérer les partenaires sociaux comme acteurs importants.

**Concernant le rôle des syndicats, moins d'un salarié sur deux pense qu'ils peuvent jouer ce rôle contre 38 % des particuliers employeurs.** Le défi pour les organisations syndicales est de se rendre utiles pour les salariés sur cette question. Par exemple, **porter des revendications pour une meilleure indemnisation des arrêts de travail et pour un droit accès universel à la médecine du travail** permet aux syndicats de se replacer au centre du jeu.

Un autre résultat de l'enquête illustre la difficulté des syndicats à s'imposer comme acteur important : **seulement 0,6 % des salariés sollicitent les syndicats quand ils ont besoin d'un renseignement administratif relatif à leur métier.** Internet reste la première source d'information des salariés avec 30 % de répondants. Ce besoin d'information se voit particulièrement sur les sites internet professionnel comme nous l'avons vu plus haut. Il s'agit souvent de cabinets d'avocats. Les syndicats ne sont pas nombreux à offrir ce service. **Un site internet syndical proposant un forum de discussion animé par un juriste qui connaît le métier serait utile à ces salariés.**

### 3. La garde à domicile : une activité qui se développe mais qui souffre d'un manque de structuration et de professionnalisation

La garde à domicile est l'un des principaux métiers de la branche de particuliers employeurs<sup>31</sup> à côté de celui d'assistante de vie et de femme de ménage. Ce métier représente 14 % de l'activité de la branche actuellement alors qu'il ne représentait que 10 % en 2005. C'est ainsi le seul métier qui connaît une **croissance en nombre d'heures et d'emplois ces dernières années alors que l'activité de la branche dans son ensemble régresse**. Par ailleurs, ce métier particulier présente des caractéristiques similaires à celles des autres emplois de la branche, notamment en ce qui concerne la qualité des emplois, le niveau de qualification, les salaires et les conditions de travail. Nous avons souhaité faire un « focus » sur ce métier rarement considéré en tant que tel, voisin mais différent des assistants maternels, qui mérite une attention syndicale particulière.

#### 3.1. Une offre marginale dans la garde d'enfants au niveau national

La garde d'enfants au domicile des parents ne représente que 1,7 % de l'ensemble de l'offre de garde « formelle » en 2016, c'est-à-dire autre que la garde par les familles. Ce mode de garde est donc marginal comparativement à l'offre des assistantes maternelles qui représentent 33 % des capacités théoriques d'accueil et des gardes collectives qui représentent 18 % (ces capacités théoriques ne correspondent pas à des volumes d'emploi mais à un maximum, notamment en fonction des agréments détenus par les assistantes maternelles).

#### Capacité théorique d'accueil des enfants de moins de 3 ans par les modes d'accueil « formels » pour 100 enfants de moins de 3 ans en 2014 et 2015

Mode d'accueil « formel »	2014		2015	
	Capacité théorique d'accueil	Capacité pour 100 enfants de moins de 3 ans (en %)	Capacité théorique d'accueil	Capacité pour 100 enfants de moins de 3 ans (en %)
Assistant(e) maternel(le) employé(e) directement par des particuliers	803 200	33,1	795 700	33,1
Salarié(e) à domicile	41 400	1,7	41 600	1,7
Accueil en Eaje (collectif, familial et parental, micro-crèches)	419 200	17,3	428 500	17,8
École maternelle	96 100	4,0	93 300	3,9
Capacité théorique d'accueil par l'ensemble des modes d'accueil « formels »	1 359 900	56,1	1 359 100	56,6

Source : Caf

<sup>31</sup> Les principaux métiers sont : assistant de vie (accompagnement des personnes âgées et handicapées), employé familial (femme de ménage), garde d'enfants, homme-femme tout main (petits travaux, jardinage, gardiennage).

La garde à domicile représente ainsi une capacité d'accueil de 41 600 enfants en 2015. Ce mode de garde s'est développé ces dix dernières années. Le nombre de parents qui y recourent est passé de 64 000 à 97 000 entre 2004 et 2017. Le nombre d'heures a augmenté de 13 % durant la période, mais on observe un relatif déclin entre 2012 et 2015, suite sans doute à la suppression des exonérations de charges patronales et la fin de la déclaration au forfait, qui touchent également ce métier.

A partir de 2016, l'activité se redresse. Le nombre d'heures déclarées par les parents augmente de 1 % en 2016 puis de 2 % en 2017. L'emploi quant à lui progresse plus fortement : entre 3.5 % et 4 % en 2017 selon les différentes sources de données.

**Si cette forme d'offre est marginale au niveau national, elle est considérée en revanche comme une offre de premier plan dans certains endroits comme en Ile-de-France et plus particulièrement à Paris et dans les Hauts-de-Seine.** Dans ces deux derniers départements, la garde à domicile représente respectivement 10 % et 14 % des places d'accueil, contre 2 % au niveau national. Dans ces territoires, la garde à domicile est sollicitée en raison de la pénurie d'assistantes maternelles et de l'insuffisance d'équipements d'accueil collectif. Une garde à domicile qui exerce à Paris et que nous avons interrogée affirme ainsi avoir reçu 7 propositions de familles en début de l'année scolaire : *« j'ai la chance de choisir parmi les 7 familles celle qui me propose les meilleures conditions »* (Garde à domicile, Paris, 3 ans d'ancienneté). En effet, elle a choisi une proposition de deux familles (garde partagée) qui ont accepté ses exigences en termes d'horaires de travail, de temps de travail et de salaire. Une autre garde à domicile (15 ans d'ancienneté) évoque la facilité de trouver une famille à Paris avec un *« bon contrat »*, généralement de 10 heures par jours. Selon elle, la dizaine de gardes qu'elle côtoie ont toutes un contrat de 10 heures par jour.

Ces témoignages laissent penser qu'il y a une **forte demande** sur ces territoires. L'emploi peut donc progresser dans les années à venir sous réserve d'une meilleure structuration de l'offre. Plus généralement, l'offre de garde à domicile peut être plus compétitive, économiquement et qualitativement pour certaines familles notamment dans le cadre de la garde partagée. Le coût est parfois inférieur à celui d'une assistante maternelle. En outre, selon les deux gardes à domicile que nous avons interrogées, la qualité de leur service est différente de celle des assistantes maternelles car elles [gardes à domicile] **s'occupent généralement de moins d'enfants** (1 ou 2) et proposent plus souvent des sorties aux enfants, ce qui est moins le cas des assistantes maternelles qui travaillent principalement chez elles. Le salaire ne dépend pas du nombre d'enfants gardés, à la différence des assistantes maternelles qui doivent garder plus d'enfants pour gagner plus (et qui peuvent travailler pour un tarif horaire inférieur au Smic si elles ne gardent qu'un ou deux enfants).<sup>32</sup>

Ces avantages en termes de coût et de la qualité perçue par les familles favorisent le développement de l'offre de gardes d'enfants dans certains territoires marquées par une insuffisance des autres modes de garde. Cela peut expliquer la croissance du nombre de familles qui emploient une garde à domicile. Cependant, le manque de professionnalisation du métier, notamment la faible formation de la majorité des salariés, est un frein au développement de cette activité.

### 3.2. L'emploi : un secteur créateur d'emplois mais un faible temps de travail

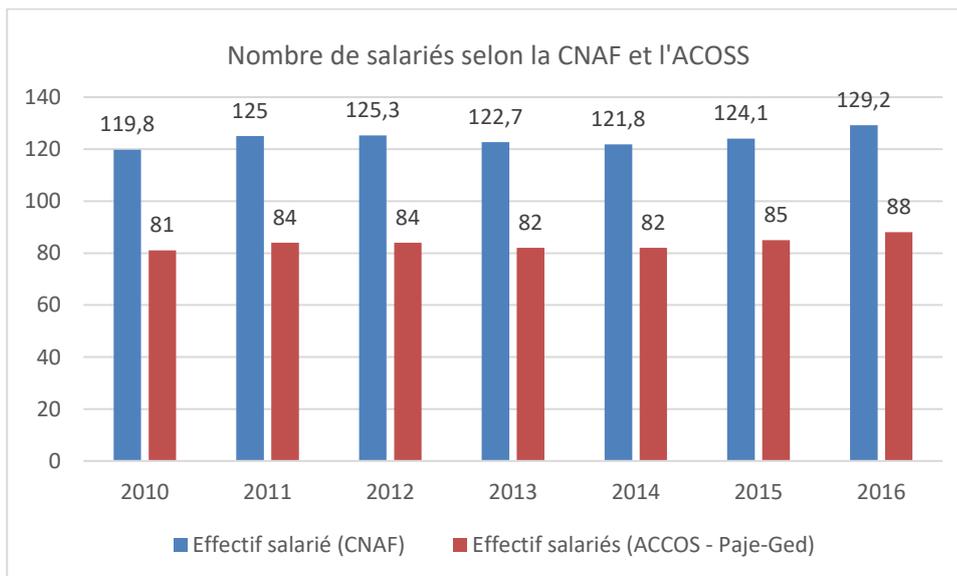
---

<sup>32</sup> Voir notre seconde étude pour la FESSAD sur les assistantes maternelles, ORSEU (2018).

Les rares données disponibles sur cette profession sont insuffisantes pour appréhender l'emploi et sa qualité. Deux principales sources de données sont habituellement utilisées. Celle du centre national Pajemploi sur laquelle s'appuie la CAF pour verser les aides aux parents et celle de l'ACOSS basées sur les déclarations sociales des particuliers employeurs.

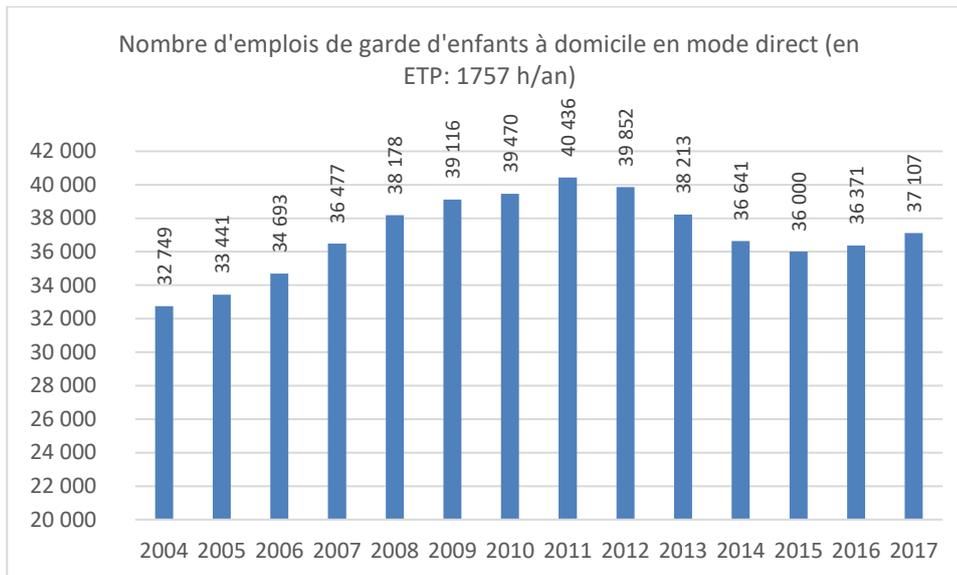
Le nombre d'emplois comptabilisés par ces deux sources est très différent. **Pour la CAF, la profession représente 129 200 salariés en 2016 alors que l'ACOSS ne comptabilise que 88 000 salariés.** La différence peut s'expliquer par le fait que l'ACOSS ne comptabilise que les salariés déclarés par les parents bénéficiaires de l'allocation Paje-Ged. Une partie des parents non bénéficiaires de cette allocation<sup>33</sup> serait comptabilisée dans les « autres emplois à domicile hors garde à domicile ». Or, nombreux ménages dont le revenu est au-dessus des plafonds fixés pour bénéficier de la Pje-Ged seraient dans ce cas de figure, notamment à Paris où la garde à domicile est la plus développée.

Ainsi, on peut considérer que les données de la CAF sont plus exhaustives. L'emploi selon cette source représente près de 130 000 salariés en 2016. A titre comparatif, la branche des télécommunications emploie 115 000 personnes, celle de l'industrie pharmaceutique environ 82 000 salariés et l'industrie textile 105 000 salariés. C'est donc **un secteur important en termes d'emplois.**



Le nombre d'heures effectuées par ces salariés est en revanche très faible. Il ne dépasse pas 15 heures de travail par semaine en moyenne. **Convertie en équivalent temps plein, l'activité de garde à domicile représente 37 100 emplois.**

<sup>33</sup> L'allocation est attribuée sous conditions de ressources. Le plafond des revenus pour un couple avec un enfant est de 34 763 € pour l'allocation de base à taux plein et de 41 425 € pour l'allocation à taux partiel.



En réalité, **il existe deux grands types de salariés dans la garde à domicile**. Une première catégorie correspond à des **salariées qui se considèrent comme des professionnelles** de garde d'enfants et qui travaillent à temps plein (plus de 48 heures par semaine). Ce modèle d'emploi s'est principalement développé dans les grandes villes comme à Paris. Deux des gardes à domiciles que nous avons rencontrées travaillent 48 et 50 heures par semaine, pendant 5 jours dans la semaine. Leurs collègues travaillent toutes ce même volume hebdomadaire, selon elles. Le salaire mensuel est de 1 850 € et 2 100 € selon les entretiens : « *celles qui ont une formation arrivent à négocier un meilleur salaire, jusqu'à 8.5 € l'heure net* ». Rappelons que le salaire horaire net minimum est de 7.95 € l'heure en 2018.

**A côté de ce modèle d'emploi à temps complet, d'autres gardes à domicile travaillent très peu d'heures.** Ce sont souvent des baby sitters qui gardent les enfants à la sortie de l'école ou les jours sans école. On peut penser aussi qu'il s'agit de gardes à domicile qui travaillent 1 ou 2 jours auprès des familles pour compléter un autre mode de garde (garde informelle ou crèche). Ces salariées sont **contraintes de cumuler un autre emploi pour compléter leur temps de travail**. Selon une enquête de la DREES en 2009, plus de 90 % des gardes à domicile interviennent aussi auprès des personnes âgées et 26 % auprès des familles pour l'aide-ménagère. Une étude récente de la Direccte Bourgogne Franche-Comté (2018)<sup>34</sup>, constate que certaines d'entre elles (on ignore leur nombre précisément) travaillent aussi comme gardes à domicile en mode prestataire. D'ailleurs, on observe un développement beaucoup rapide de la garde à domicile en mode prestataire ces dernières années : +52% entre 2010 et 2016, soit plus de 6 millions d'heures supplémentaires (Observatoire nationale de la petite enfance, 2017)<sup>35</sup>. Cela représente une opportunité pour les gardes à domicile à temps partiel leur permettant de compléter leur temps de travail en mode prestataire. Mais cela s'accompagne aussi par le développement de la pluriactivité avec les inconvénients que l'on connaît sur les conditions de travail.

<sup>34</sup> Direccte Bourgogne Franche-Comté, 2018, Etude sur les multi-emplois dans les services à la personne en Bourgogne Franche-Comté, Rapport d'étude pour la DIRECCTE.

<sup>35</sup> Observatoire de la petite enfance, 2017, L'accueil du jeune enfant en 2016, CNAF.

### Profil de deux gardes à domicile interrogées dans le cadre de cette étude

#### **Madame E., née étrangère, 15 ans d'ancienneté, 50 heures de travail par semaine**

Après un diplôme d'esthéticienne (bac+2) dans son pays d'origine, elle n'a pas pu exercer ce métier en France faute de non reconnaissance de son diplôme. Elle a cumulé des petits jobs avant de s'engager dans la garde d'enfants en 2003, date de son premier contrat de 2 ans et demi avec une famille. Elle travaille comme garde à domicile et femme de ménage en même temps pour cette famille avec deux contrats de travail différents. Cette première expérience est vécue comme « de l'esclavage » selon ses termes. Elle travaillait plus de 10 h par jour pour un salaire au niveau du SMIC. En 2006, elle arrête son contrat et trouve un emploi dans la restauration et l'hôtellerie avant de revenir en 2008 au métier de garde à domicile. Elle a obtenu un contrat de 3 ans auprès d'une famille. Là aussi, cette seconde expérience est vécue difficilement. Son employeur n'a pas déclaré son emploi à la sécurité sociale et lui établissait des fausses fiches de paie. Elle a eu par la suite des familles « moyennement correctes » selon ses propos. C'est le cas en 2015 d'un contrat de 11 heures par jour, mais l'employeur ne déclarait que la moitié. Actuellement, elle a un contrat de garde partagée de 2 enfants pour 50 heures hebdomadaires (10 heures par jour).

Cette salariée a un regard très critique sur son métier notamment en ce qui concerne les difficultés avec les employeurs et des abus, qui sont rendus possibles selon elle par l'absence « de contrôles dans le métier » (à comprendre l'absence des contrôles par l'inspection du travail).

#### **Madame S., née étrangère, 3 ans d'ancienneté en France et 4 ans en Italie, 42 heures de travail par semaine**

Elle a débuté sa carrière comme baby sitter en Italie il y a 4 ans avant de venir en France en 2015. Après une période d'inactivité, elle a trouvé un contrat de 3 ans auprès d'une famille qui s'est terminé en 2018. Elle enchaîné un 2<sup>e</sup> contrat de garde partagée depuis septembre 2018. Elle garde deux enfants et prochainement 3 enfants après une naissance prévue pour le début de l'année prochaine. Son temps de travail contractuel est de 42 heures par semaine pour une rémunération mensuelle de 1 850 €, soit un salaire horaire au minimum de la convention collective (7.95€/heure).

Elle affirme ne pas avoir de difficultés à trouver une famille après son premier contrat. Elle eu même 7 propositions d'embauche en septembre parmi lesquelles a elle retenu celle avec des horaires adaptés aux rythmes scolaires de son enfant (maman d'un enfant scolarisé). Elle était une salariée isolée au début dans ce métier avant de nouer des relations avec d'autres gardes à domicile qu'elle a pu rencontrer dans les « parcs » (aires de jeu fréquentées par les familles et les gardes à domicile). Actuellement, la qualité de la relation avec ses employeurs s'est dégradée suite à sa demande de régulariser son salaire qui était en dessous du salaire minimum conventionnel. Elle vit mal ce « changement de comportement » de ses employeurs selon ses termes. Néanmoins, elle s'est inscrite dans une démarche de professionnalisation (formation prévue à partir de décembre sur le développement de l'enfant et la gestion des relations avec les parents).

### 3.3. L'insuffisante professionnalisation des gardes à domicile

*Le manque de formation professionnelle : entre méconnaissance des salariés de leurs droits à la formation et une insuffisante incitation à se former*

L'un des freins au développement de la garde à domicile est le manque de professionnalisation de ce métier. La raison principale est l'absence d'une exigence de diplôme, de qualification ou de formation pour exercer le métier de garde à domicile ou d'auxiliaire parental à domicile<sup>36</sup> (Observatoire nationale de la petite enfance, 2015 ; FEPEM, 2015). De ce fait, l'incitation à la formation est faible. En outre, le droit à la formation professionnelle est difficile à obtenir auprès des parents car il implique un congé de formation pendant lequel ces derniers doivent trouver une solution de garde alternative.

<sup>36</sup> Les deux appellations désignent le même métier. La garde à domicile est l'appellation inscrite dans la convention collective alors que l'auxiliaire parental est l'appellation utilisée par la CAF pour désigner la fonction des gardes à domicile.

La solution qu'ont trouvée certaines salariées est de se former pendant les samedis ou leurs congés. Mais toutes ne connaissent pas cette possibilité. Comme le témoigne une garde que nous avons interrogée : « *je ne savais pas qu'il existe des formations que l'on peut faire en dehors des heures de travail. C'est une assistante maternelle qui me l'a appris. J'ai donc appelé IPERIA [institut de formation de la branche] et ils m'ont dit que je peux m'inscrire les samedis. C'est une formation de 35 heures. Donc 5 ou 6 samedis à sacrifier. En plus, j'étais agréablement surprise de découvrir qu'en plus on est payé* » (garde à domicile, 3 ans d'ancienneté). En effet, les jours de formation sont rémunérés par l'employeur qui est par la suite remboursé par l'OPCA.

Ce témoignage illustre deux choses. La première est le fait que la formation professionnelle ne peut pas se faire sans l'implication de l'employeur, ce qui n'est pas toujours évident car ce dernier doit effectuer les démarches administratives et avancer le salaire. La deuxième est ce manque d'information des salariés sur l'existence de la possibilité de se former gratuitement et en dehors des heures de travail. Du fait de leur isolement, elles n'ont pas accès à toutes les informations sur leurs droits. La même garde à domicile nous affirme qu'elle était rémunérée en dessous des minima de la convention collective sans le savoir. C'est suite à sa rencontre avec une syndicaliste qu'elle a pu s'en rendre compte.

### *La qualification n'est pas synonyme d'une amélioration automatique du salaire*

Plusieurs études ont démontré que le niveau de qualification est l'une des dimensions les plus importantes de la qualité d'une garde d'enfant, notamment pour le développement de l'enfant (Collombet, 2015). Les salariées que nous avons rencontrées en sont conscientes : « *avoir une formation est un plus ; les parents demandent toujours si on a suivi une formation. C'est pour cette raison que je me suis inscrite pour une formation sur l'éveil de l'enfant qui commence en décembre, après j'envisage d'en faire une autre pour améliorer ma communication avec les parents, c'est important pour avoir de bonnes relations avec eux* ».

Si les parents sont en général exigeants sur les compétences, sont-ils prêts à payer plus cher une garde qualifiée ? Selon une garde à domicile, la qualification permet de mieux négocier le salaire : « *ça aide dans la négociation, celles qui ont un diplôme peuvent négocier jusqu'à 8.5€ l'heure. Moi [garde sans formation] je suis payée 7.95 € l'heure, le minimum de la convention* ». Selon ce témoignage, certains parents paient leur garde au-delà des minima de la convention<sup>37</sup>. Ceci est encourageant pour la professionnalisation des salariées. La différence du salaire est alors perçue comme une reconnaissance de la qualification. Mais, cette prime à la qualification n'est pas automatique. En effet, il n'est pas certain qu'une garde à domicile qui se forme durant le contrat de garde puisse demander à ses employeurs qui l'ont accompagnée dans sa démarche de formation une revalorisation de son salaire. Selon la salariée que nous avons interviewée, elle n'envisage pas de demander une revalorisation de son salaire après sa formation. Ce projet de formation n'a pas été évoqué lors de la prise de poste en septembre. Par contre, elle augmentera son « tarif » lors des contrats à venir. Ceci est possible dans un contexte d'une forte demande sur Paris et donc d'une pression sur les prix.

Ainsi, il y aurait un partage informel de l'effort de professionnalisation entre les parents employeurs. Les parents porteurs accompagnent les salariés dans leurs démarches de formation et les employeurs suivants (les contrats suivants) payent la majoration du salaire. Dans cette hypothèse, la qualification n'est pas synonyme d'une

---

<sup>37</sup> Selon la convention collective, la majoration du salaire horaire des salariées ayant une certification de la branche est de 3 à 4%.

hausse du salaire immédiate. Le salarié doit attendre, selon les contrats, entre 1 et 3 ans avant d'espérer une revalorisation du salaire<sup>38</sup>.

En outre, l'écart de salaire ne semble pas incitatif par rapport à l'effort de formation. La convention collective fixe cette prime de qualification entre 3 et 4 % sous condition d'obtention d'une certification reconnue par la branche<sup>39</sup>. C'est une hausse du salaire faible comparativement à l'effort de formation pour l'obtention de cette certification. En effet, cette qualification exige 438 heures de formation théorique, soit un volume horaire contraignant pour une salariée en exercice compte tenu de l'impossibilité de se former sur son temps de travail. Les gardes à domicile sont alors contraintes de prendre sur leur temps personnel (les WE ou les congés) pour se former. Pour ne pas subir cette contrainte, elles procèdent le plus souvent par bloc de formation sur plusieurs mois ou plusieurs années.

**Le droit à la formation professionnelle existe donc pour ces salariés, mais il est contraignant, peu connu par les salariés et peu incitatif en termes de rémunération.** Il convient donc de le simplifier et de le rendre accessible. Aussi, l'offre de formation nécessite d'être simplifiée. Certes, le catalogue de formation est assez riche et les salariés peuvent choisir les modules et les agencer selon leur rythme. Mais la complexité des formations (60 modules de formation) limite la visibilité de l'offre, ce qui peut dissuader les salariés les moins qualifiés à s'engager dans la démarche de formation.

### *L'absence d'exigence de qualification est une singularité dans le champ de la petite enfance*

Tous les métiers d'accueil de la petite enfance exigent des requis professionnels pour les exercer sauf les gardes à domicile (pour ce qui est des AM, le cas est spécifique : obligation de formation mais pas de réussite au diplôme, et obligation de disposer d'un agrément). Cela s'explique sans doute par le fait que ce métier est la seule activité d'accueil de la petite enfance qui est hors champ de la PMI (Protection maternelle et infantile) et plus généralement de l'action sociale des départements (Bressé, 2016). L'absence de régulation publique de cette activité a laissé la place à une régulation privée particulière. **En effet, puisqu'il n'y a pas de requis professionnels, les parents sont alors contraints d'évaluer la qualité de la garde à domicile à travers des attributs qui relèvent de la sphère privée comme la disponibilité, le savoir-être, la situation familiale du salarié, l'âge, etc.** Chaque famille accorde une importance différente à ces qualités personnelles si bien qu'une garde à domicile peut être très bien appréciée par une famille et pas du tout par une autre. L'expérience des deux gardes à domicile que nous avons rencontrées l'illustre bien. Chacune a eu au moins une bonne et une mauvaise expérience avec deux familles différentes : « *avec certaines familles les choses se passent bien et d'autres ça se passe mal* ». Cela montre que la façon dont on évalue la qualité est différente d'une famille à une autre. Comme le dit l'une des salariées « *le fait d'être une mère par exemple est vu comme un avantage par certains parents parce qu'on sait s'occuper d'un enfant mais comme un inconvénient par d'autres parce que on risque de s'absenter si notre enfant est malade, nos horaires de travail sont contraints par les horaires de l'école, etc.* ».

---

<sup>38</sup> Certains salariés gardent l'enfant à domicile du parent jusqu'à l'âge de de 3 ans, l'âge de sa scolarisation.

<sup>39</sup> Certification de garde d'enfants à domicile de niveau 5, inscrite au RNCP.

Cette **évaluation subjective de la qualité** est un problème pour la professionnalisation de l'activité des gardes à domicile puisque **le travail n'est plus défini à travers les compétences formelles mais à travers les attentes des parents qui sont différentes, évolutives et parfois non exprimées**. En effet, la convention collective précise que le travail des gardes à domicile doit être défini par les parents. Ces derniers prescrivent le travail sous forme d'un ensemble de tâches répondant à leurs attentes en termes de qualité de vie de leur enfant. De ce fait, c'est à travers leurs attentes que l'activité de la salariée est construite. Ainsi, le rythme de l'enfant, les activités éducatives, les tâches à effectuer au domicile des parents, les sorties, etc. sont définis par les parents. Ceci n'est pas le cas du métier de l'assistante maternelle dont l'activité découle des objectifs socioéducatifs définis par l'agrément. Contrairement donc aux autres métiers dont l'activité est construite sur la base de connaissances, de savoirs formalisés et de règles professionnelles (Paradeise, 2003), l'emploi de garde à domicile se construit le plus souvent sur la base des attentes des parents employeurs plus ou moins négociées avec la salariée.

Cette façon de construire l'activité est **source de difficultés quotidiennes** pour les salariés car les contours de leur travail évoluent chaque jour. Comme le dit une garde à domicile « *chaque matin on trouve des consignes sur ce qu'on doit faire* ». Une autre qui ajoute « *notre travail commence dès l'arrivée au domicile. On nous accueille par une liste de ce qu'il faut faire pendant la journée* ».

Notons qu'une salariée formée, donc supposée détentrice de connaissances sur la garde d'enfants, peut coconstruire l'activité avec les parents. Elle a la légitimité professionnelle pour faire accepter aux parents sa méthode de travail (rythmes de l'enfant, les activités socio-éducatives, etc.) et notamment de circonscrire son intervention au sein du domicile en veillant à ne pas déborder sur les tâches domestiques. La formation aide à définir le contenu du travail à partir du registre professionnel basé sur les connaissances sur le développement de l'enfant. Elle permet aussi cette compétence interactionnelle indispensable pour mieux négocier avec les parents le contenu du travail.

#### ▪ *Un travail non défini, à la frontière entre l'accueil d'enfants et le travail domestique*

**L'absence d'une définition précise de ce qui est le travail de la garde à domicile est donc l'autre trait de la singularité de ce métier.** La convention collective a tenté de définir un cadre de référence général dans lequel les parents peuvent s'inscrire pour établir un contrat de travail. Elle précise que les gardes à domicile « *selon les directives des parents, assurent le travail effectif lié à la présence des enfants, notamment : préparation de leurs repas, entretien du linge, habillement, toilettes, promenades, trajets, nettoyage de leurs chambres, salle de bains, cuisine, etc. ; et contribuent à l'éveil des enfants* »<sup>40</sup>. En ce sens, la garde à domicile assure la fonction principale de s'occuper l'enfant comprenant son alimentation, son hygiène et les activités éducatives, **mais aussi des tâches ménagères** consistant à laver son linge, nettoyer son espace de vie, la cuisine, sa chambre, etc. **Certes les tâches domestiques doivent se limiter à l'espace de l'enfant, mais dans certaines configurations le domicile tout entier peut être l'espace où évolue l'enfant. La frontière entre l'emploi de garde d'enfant et celui de femme de ménage est donc poreuse.**

---

<sup>40</sup> Convention collective nationale des salariés du particulier employeur du 24 novembre 1999. Article 4, modifié le 24 mars 2014.

**Une définition précise et sans ambiguïté du travail de la garde à domicile en le distinguant du travail domestique est un préalable à la professionnalisation du métier.** Elle est même un signe de reconnaissance de son appartenance au champ de la petite enfance.

Les propos des salariées interviewées permettent de décrire la façon avec laquelle le travail de garde à domicile peut être dévoyé, consciemment ou inconsciemment par les parents et parfois par les salariées elles-mêmes. A la signature du contrat, les deux parties s'entendent sur ce qui doit être fait. Durant les premiers jours, les premières semaines, chaque partie respecte ce contrat. Mais avec le temps les attentes et les comportements évoluent. Une salariée évoque les 3 premiers mois<sup>41</sup> durant lesquels les comportements peuvent changer. Elle déclare que « *certaines familles ne sont pas correctes, elles savent qu'il est difficile de trouver une famille après la rentrée scolaire sachant aussi qu'avant trois mois de travail on n'a pas le droit au chômage, donc elles en profitent pour rajouter des tâches sans qu'on dise quoi que ce soit* ». Pendant cette période, les salariés sont donc **fragilisés**. Ils acceptent d'effectuer les tâches supplémentaires demandées par crainte de perdre leur travail. Il est par la suite difficile de revenir en arrière.

Une autre salariée affirme ne pas avoir de difficultés sur la définition de son travail, même si elle affirme « *qu'on fait plus de choses que ce qui est prévu dans le contrat de travail* ». Elle ajoute aussi que ça lui arrive d'effectuer des petites tâches supplémentaires sans qu'on lui demande : « *quand je lave la vaisselle du petit, je lave aussi la vaisselle des parents que je trouve dans l'évier* ». Cela ne fait pas partie de ses missions, mais elle le fait par courtoisie. Sans nier cette difficulté qui existe dans le métier, elle est néanmoins mineure en ce qui la concerne par rapport aux autres difficultés comme le manque de reconnaissance des parents, le « *sentiment d'humiliation* » qu'elle a pu ressentir ou le non-respect de certains de ses droits comme le fait d'être sous-payée.

Il faut aussi noter que certains parents sont conscients de cette difficulté et essaient de trouver un arrangement convenable avec les salariés. C'est le cas d'une famille qui a déchargé sa garde à domicile du nettoyage de la vaisselle de l'enfant. Certaines familles proposent aussi de ne pas faire le bain à l'enfant. « *Elles préfèrent le faire elles-mêmes pour maintenir ce lien privilégié avec l'enfant* » nous affirme une garde à domicile. Selon ses propos, « *certaines familles demandent dès le premier entretien si on fait le ménage ou pas. Moi je leur dis que je ne le fais pas ce qui permet de clarifier les choses dès le départ* ». Une autre garde qui accepte de faire le travail domestique s'est vue proposer deux contrats de travail, un pour la garde à domicile rémunéré 8 euros de l'heure et l'autre pour les tâches domestiques rémunérées 15 euros de l'heure.

Ces témoignages qui ne sont pas exhaustifs montrent que le comportement des familles est différent. Le fait que la convention collective laisse une plus grande latitude aux parents employeurs dans la définition des tâches du salarié tolère certains comportements déviants. **Pour éviter ces comportements et rééquilibrer le rapport entre salariés et employeurs, la convention collective doit redéfinir plus précisément les tâches à partir des besoins de l'enfant et moins des attentes des parents.** On aurait alors des missions centrées sur le développement de l'enfant, mais cela nécessite au préalable une professionnalisation accrue des gardes à domicile qui auront dans cette perspective plus d'autonomie dans l'exercice de leur mission.

---

<sup>41</sup> Pendant cette période, le salarié n'a pas intérêt à perdre son travail car il n'aurait pas le droit à l'indemnité de chômage faute de durée de cotisation suffisante (88 jours travaillés d'affiliation ou 610 heures de travail au cours des 36 mois précédents pour un salarié de moins de 53 ans).

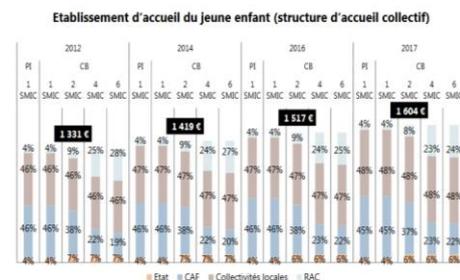
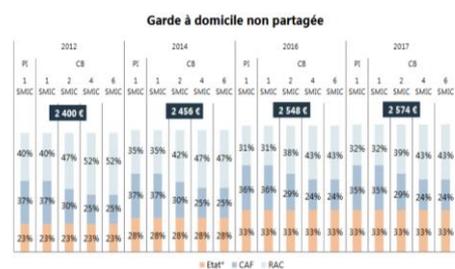
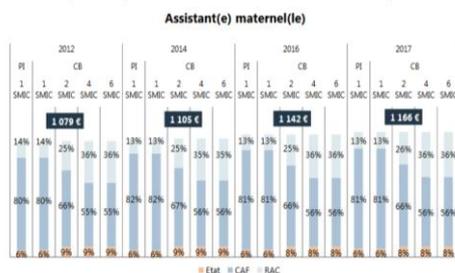
▪ *La professionnalisation, quels problèmes et quels enjeux ?*

En suivant la sociologie des professions, la professionnalisation peut être définie comme processus par lequel une occupation devient une profession reconnue à travers des compétences apprises (formation, apprentissages), des règles de travail (chartes, déontologie), et des instances professionnelles chargées de contrôler la profession (Paradeise, 2003, Hugues, 1996, Bourdoncle, 1993 ; 2000 Dubar, 1991). Au regard de cette définition, **le processus de professionnalisation de la garde à domicile est très minime**. Comme cela a été dit plus haut, l'exercice de ce métier n'exige pas une formation préalable et le travail n'est pas défini par des règles précises et reconnues par tous.

Le maillon manquant est **l'absence de reconnaissance formelle des compétences requises pour exercer cette activité**, malgré l'existence de formations et de diplômes dans le champ de l'accueil individuel de la petite enfance. Ceci n'est pas le cas des assistantes maternelles qui sont contraintes de suivre une formation et d'obtenir un agrément de la PMI. Ne faut-il pas transposer ces mêmes règles aux gardes à domicile ? Elles exercent le même travail, à savoir l'accueil des enfants de bas âge. Il serait donc logique qu'une garde à domicile au même titre que l'assistante maternelle ait un minimum de qualification pour garder des enfants.

**L'enjeu de la professionnalisation des gardes à domicile par la formation est d'ordre économique**. La qualification implique un salaire plus élevé synonyme d'un **surcoût** pour les parents, la CAF et l'Etat. Il faut rappeler que **la garde à domicile est le mode le plus cher pour la collectivité et les parents, à l'exception de la garde partagée** qui est plus compétitive que l'accueil collectif et légèrement moins compétitif que les assistantes maternelles (graphiques ci-après).

Répartition de la charge d'une garde d'enfant selon le niveau de revenu du foyer et le mode d'accueil



PI : parent isolé ; CB : couple biactif

Note de lecture : en 2017, pour un couple biactif disposant d'un revenu équivalent à 2 SMIC et ayant un enfant de moins de 3 ans à charge, le coût de la garde par un(e) assistant(e) maternel(le) (1 166 € mensuel) est financé à hauteur de 66% par les CAF et de 8% par l'Etat, et le reste à charge s'élève à 26% pour la famille.

\*Le coût à domicile intègre la déduction forfaitaire de cotisations patronales par heure travaillée à partir de 2012. Cette déduction faisant l'objet d'une compensation par l'Etat via l'attribution d'une dotation budgétaire, elle est ici incluse dans la ligne "Etat".

Source : Calculs CNAF - DSS

PI : parent isolé ; CB : couple biactif

Note de lecture : en 2017, pour un couple biactif disposant d'un revenu équivalent à 2 SMIC et ayant un enfant de moins de 3 ans à charge, le coût de la garde en établissement d'accueil du jeune enfant (1 604 € mensuel) est financé à hauteur de 48% par les collectivités locales, de 37% par les CAF et de 6% par l'Etat, et le reste à charge s'élève à 8% pour la famille.

Source : Calculs CNAF - DSS

Par ailleurs, les compétences requises pour la garde à domicile sont différentes de celles des assistantes maternelles. La dimension relationnelle (relations avec les parents) est centrale, ce qui est le cas des assistantes maternelles mais qui ne s'impose pas de la même manière. En effet, les gardes à domicile exercent leur métier au domicile des parents. Cet espace doit être aménagé de sorte que l'accueil se fasse dans de bonnes conditions de sécurité de l'enfant. Ces mêmes conditions sont imposées par la convention collective aux parents, mais très peu connaissent ces dispositions (Bressé, 2016). Il revient donc à la garde à domicile de rappeler ces consignes et de négocier avec les parents des adaptations pour garantir un meilleur cadre de travail. **Cela nécessite de la coopération des parents et bien plus généralement de leur reconnaissance des compétences du salarié. On passe alors d'un modèle où c'est le parent qui décide de tout à un modèle où la décision sur la manière de faire est partagée avec le salarié.** Ils doivent accepter ce rééquilibrage de la relation professionnelle.

### 3.4. La qualité de l'emploi

#### *Un faible temps de travail*

Selon une estimation de la DREES (2012), le temps d'accueil hebdomadaire par les auxiliaires parentaux est de 43 heures contre 37 heures pour les assistantes maternelles et 38 heures en crèche. Pourtant, les chiffres de l'ACOSS montrent une toute autre réalité. Le temps de travail moyen des 88 000 gardes d'enfants recensés par le centre Pajemploi est de 62 heures par mois, soit l'équivalent de 15.5 heures par semaine (Acoss, 2017). On est loin du chiffre de 43 heures par semaine en 2012 avancé par l'étude de la DREES, sauf pour les gardes d'enfants à temps plein. En effet, celles qui interviennent auprès de deux familles ou plus, ce temps de travail est équivalent au temps plein voire plus. Selon les données de la FEPEM, 27.4% des gardes d'enfants travaillent auprès de 2 parents-employeurs ou plus. Pour cette catégorie de salariés, le temps de travail se situe en moyenne entre 30 et 45 heures. Les entretiens que nous avons réalisés confirment cette estimation. Les deux gardes rencontrées nous affirment travailler 48 et 50 heures. Leurs collègues toutes travaillent presque le même volume horaire.

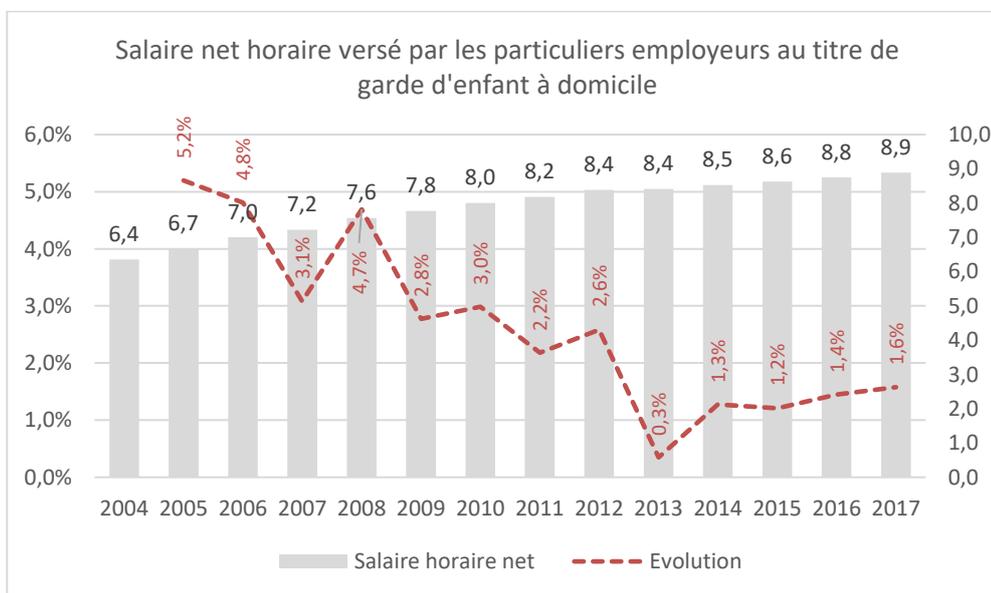
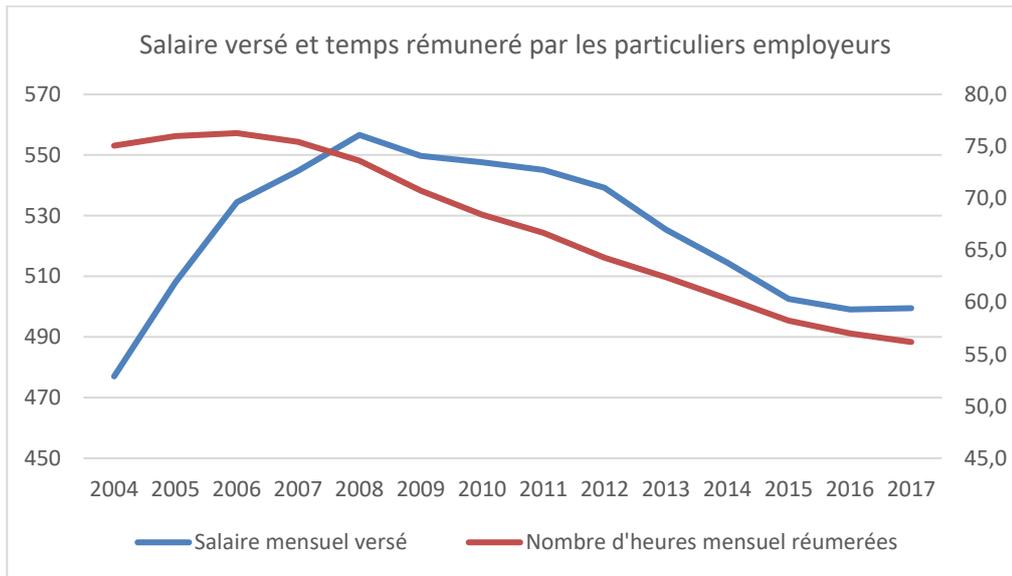
Ces données moyennes ont donc leurs limites. Il faut ainsi distinguer les salariées qui travaillent à temps plein, engagées dans une voie de professionnalisation et les autres salariés (baby sitter) qui travaillent peu d'heures par semaine ou occasionnellement.

#### *Des emplois à faibles salaires*

Les seules données disponibles pour apprécier le salaire et son évolution dans cette profession sont celles de l'ACOSS. Ces données sont relatives aux rémunérations versées (et déclarées) par les particuliers employeurs pour la garde d'enfant. Il s'agit donc de la dépense des particuliers employeurs. Le rapport entre cette dépense et le nombre d'heures de garde par famille nous donne le salaire horaire versé en moyenne par un particulier employeur pour garder son (ou ses) enfant(s). Donc ce salaire versé déclaré est le salaire perçu par le salarié auprès d'un seul employeur. Faute de données, il est impossible d'estimer le salaire mensuel perçu par les salariés qui gardent plusieurs enfants ou ayant plusieurs employeurs.

Par contre, on peut calculer le salaire moyen versé par les parents et voir comment évolue cette dépense. Par la suite, on peut estimer le salaire mensuel perçu par emploi en équivalent temps plein.

**Le salaire versé en moyenne par les particuliers employeurs pour leurs gardes à domicile est de 499 € net par mois en 2017 pour un nombre d'heures de garde moyen de 56 heures par mois.** Le temps de travail et le salaire diminuent entre 2008 et 2016. Les autres salariés de particuliers employeurs (hors garde à domicile) ont également subi une baisse des salaires et du temps de travail, mais cette baisse est récente et courte dans le temps (entre 2012 et 2015), alors qu'elle est plus ancienne et plus longue chez les gardes à domicile (2008 à 2016).



**Le taux horaire déclaré par les employeurs à Pajemploi est nettement supérieur au salaire minimum de la convention (7,95 €/heure).** Selon les personnes que nous avons rencontrées dans le cadre de cette étude, le tarif à Paris est autour de 8 €/heure. Certaines gardes qualifiées peuvent négocier jusqu'à 8,5 €. **Le salaire**

**réellement versé est donc nettement inférieur au salaire déclaré par les employeurs. Comment expliquer cette différence ?**

Il peut y avoir deux explications. La première est le fait qu'une partie des gardes à domicile font également du ménage chez leurs employeurs en plus de garder leur(s) enfant(s). La rémunération de ces tâches ménagères est plus élevée que celle de la garde d'enfants, ce qui tire vers le haut le salaire horaire versé par les employeurs. Une seconde explication qui nous paraît très probable est la **sous-déclaration** du temps de travail des gardes à domicile. C'est le cas d'une garde à domicile qui travaille 11 heures par jour mais l'employeur ne déclarait que la moitié (garde à Paris). Elle affirme que parmi ses collègues, sept travaillent entre 40 et 50 heures par semaine mais leurs employeurs ne déclarent que 35 heures. Cette sous-déclaration des heures fait augmenter artificiellement le salaire horaire versé et dégrade au passage les droits des salariés.

**Les chiffres sur les salaires déclarés sont trompeurs. Il convient de les relativiser par la sous-déclaration des heures travaillées et par le fait que les gardes à domicile exercent aussi d'autres tâches au domicile de leurs employeurs pour lesquelles elles sont rémunérées différemment. On peut donc penser que le salaire horaire réel est encore plus faible que celui déclaré, faisant de la garde à domicile un des métiers les moins rémunérés des services à la personne.** Et cela sans compter les cas où les gardes sont rémunérées en dessous du SMIC, ce qui est le cas d'une des gardes à domicile que nous avons rencontrées.

### *Des travailleuses isolées*

Selon une enquête de la DREES (2009) auprès des intervenants à domicile des particuliers employeurs et des prestataires (cf. le chapitre sur les conditions de travail), 84 % des gardes à domicile travaillent dans un isolement total sans contact avec aucun autre professionnel. Ce chiffre est à comparer avec les autres métiers des services à la personne : seulement 32 % des salariés des prestataires de services à la personne et 41 % de ceux des particuliers employeurs (hors gardes à domicile et assistantes maternelles) sont des travailleurs isolés. La garde à domicile apparaît donc comme **une activité où les salariés sont massivement isolés.**

Cela s'explique en grande partie par **l'absence d'espaces organisés permettant à ces professionnels d'échanger sur leur métier. Ceci n'est pas le cas des assistantes maternelles qui bénéficient souvent des lieux de socialisation comme les RAM (relais des assistantes maternelles).** Ces lieux permettent à ces dernières d'échanger sur leurs pratiques, évoquer leur difficulté et découvrir avec les autres d'autres façon de faire, même si elles en font un usage inégal. En ce sens, ce sont des lieux d'apprentissage. On voit aussi ces dernières années se développer des solutions innovantes comme les MAM (maison des assistantes maternelles). Il s'agit de regroupement des trois ou quatre assistantes maternelles permettant de mutualiser leurs charges fixes et dans une certaine mesure leur activité. Bien qu'elles soient contraignantes, ces innovations organisationnelles offrent une possibilité de cohabiter dans un collectif de travail, permettant de dégager des ressources mutuelles en termes de temps de travail et de capacité d'accueil.

Les gardes à domicile sont à l'écart de ces évolutions. Certes, on observe quelques bonnes pratiques dans certains endroits, comme **la création des RAP (relais des auxiliaires parentaux) sur le même modèle des RAM.** Mais cette pratique semble être très peu développée. Seulement quelques villes s'y intéressent (Bressé, 2016). Cette mise à l'écart des gardes à domicile est due au fait que **ce métier souffre d'un manque de structuration et de soutien par les pouvoirs publics.** Dans certaines grandes villes, comme en Ile-de-France, où la garde à

domicile est économiquement attractive, des actions sont entreprises pour mieux structurer l'offre de garde à domicile. Outre les RAP, d'autres espaces organisés se sont développés comme les LAEP (Lieux d'accueil enfants-parents) financés par la CAF. Au-delà de leur utilité pour la socialisation des enfants et à rompre l'isolement des gardes à domicile, ces espaces aident à structurer et professionnaliser le métier. Ceci est le cas notamment des RAP des Hauts-de-Seine signataires d'une charte de qualité départementale qui impose à ses membres de bien choisir les gardes à domicile selon des compétences professionnelles, de les aider à se former et suivre leurs pratiques par un spécialiste de la petite enfance. Cette charte est sélective dans la mesure où toutes les gardes à domicile n'y sont pas admises. Seules celles qui respectent certains critères d'expérience ou de formation peuvent devenir membres. Les RAP adhérents à cette charte jouent à la fois le rôle de sélection et de mise en relation des gardes à domiciles avec les parents et le rôle de professionnalisation des gardes à domicile à travers la formation et l'échange de bonnes pratiques.

### *Le « parc » : lieu de socialisation informel pour rompre l'isolement*

L'une des activités des gardes à domicile est d'organiser des sorties avec les enfants à l'extérieur du domicile, souvent au sein des aires de jeu (ou le parc). Selon les témoignages recueillis, ces parcs jouent aussi un rôle de régulation informelle de leur activité, surtout en région parisienne. Elles s'échangent des informations sur leurs droits, sur leurs pratiques, sur les familles à la recherche de gardes à domicile. Certaines ont même été approchées par les familles qui fréquentent ces lieux pour garder leurs enfants. Ainsi, une garde à domicile a été conseillée par une assistante maternelle rencontrée dans un parc sur les démarches à suivre pour s'inscrire à une formation. Elle affirme aussi que c'est grâce à ses rencontres au parc avec d'autres gardes à domicile qu'elle a pu prendre confiance en elle-même : *« avant, quand j'ai débuté dans le métier, j'étais tout le temps derrière les enfants, je ne les lâchais pas. Au parc, je n'avais même pas le temps de discuter avec les autres gardes. Petit à petit, j'ai vu comment elles font et j'ai appris à gérer les enfants tout en ayant du temps pour échanger avec les autres »*. Pour un observateur extérieur, c'est un fait anodin mais pour elle cela a changé sa pratique. Comme elle le dit, *« ça m'a donné plus de confiance et j'appréhende moins les sorties car je sais comment gérer les enfants à l'extérieur »*. Une autre ajoute : *« les rencontres au parc m'ont ouvert les yeux sur mes droits, avant je fonctionnait par la confiance. Plus maintenant. J'apprends beaucoup avec les autres »*.

Cet espace public qu'est le parc se transforme alors en un quasi-lieu de travail où se nouent les relations entre les gardes à domicile. Elles se voient régulièrement et communiquent entre elles. Une sorte de collectif de travail ou plus précisément une petite communauté se crée. C'est aussi une sorte de « soupape de sécurité » pour celles qui sont en souffrance dans leur travail. Elles peuvent alors se confier sur leurs difficultés, trouver une écoute auprès de l'autre, demander conseil ou les coordonnées d'une personne capable de les aider comme les syndicats, l'inspection du travail.

Comme l'affirme une des participantes à cette étude déjà citée ci-dessus, *« il y a un vrai besoin de contrôle chez nos employeurs »*. En effet, les deux gardes à domicile que nous avons interrogées ont vécu des épisodes douloureux dans leur vie professionnelle. Elles sont nées étrangères. L'une a travaillé pendant 3 ans sans être déclarée par son employeur. C'est suite à une enquête de la préfecture sur son titre de séjour qu'elle s'en est rendu compte. Une autre *« souffre »* de l'indifférence des parents : *« ils ne me regardent pas dans les yeux quand ils me parlent, ils ne me disent même pas bonjour quand ils rentrent... »*. Cette indifférence est vécue comme un rabaissement. Elle poursuit *« je me suis senti humiliée quand un jour elle [son employeur] m'a demandé de*

*ranger les jouets du petit avant de partir (elle s'interrompt un moment pour gérer ses émotion) ... pourtant elle sait que je le fais tous les jours, elle n'a pas besoin de me le rappeler ».*

Pour cette salariée, comme pour tant d'autres sans doute, les mots et les comportements des parents-employeurs peuvent être ressentis comme une violence. Mais ce risque concerne tous les métiers où le salarié est en contact direct avec le public (INRS, 2015)<sup>42</sup>. A la différence de la garde à domicile, les salariés des métiers en contact avec le public bénéficient de formations adaptées pour gérer ce type de difficultés. Ils bénéficient aussi d'un possible soutien de la hiérarchie et des collègues. Des réunions internes sont organisées pour permettre aux salariés concernés d'évoquer leurs souffrances. **Ces dispositifs de régulation des contraintes émotionnelles n'existent pas dans le métier de la garde à domicile.** D'où l'importance des rencontres qu'elles font aux parcs.

---

<sup>42</sup> INRS, 2015, *Professions en contact avec le public*, Travail & Sécurité, n° 767.

## 4. Quelques bonnes pratiques susceptibles d'améliorer le modèle d'emploi des particuliers employeurs : quelles perspectives pour l'action syndicale ?

Dans les points précédents, nous avons identifié les principaux aspects problématiques de l'emploi des salariés de particuliers employeurs :

- le faible salaire en raison des temps de travail et du salaire horaires faibles,
- la variation du salaire d'un particulier à un autre,
- une relation professionnelle déséquilibrée en défaveur du salarié. Cette relation naturellement déséquilibrée est davantage fragilisée par l'absence du contrat de travail (dans certains cas) et le manque de qualification des salariés
- les conditions de travail éprouvantes et croissantes avec le temps de travail. Pour atteindre un revenu décent, le salarié doit cumuler un temps de travail élevé et plusieurs employeurs, ce qui est source de multiples risques professionnels physiques et psychologiques
- la difficulté à mettre en place les démarches de prévention des risques professionnels au domicile des particuliers employeurs.

Les solutions à ces difficultés ne sont pas faciles car elles heurtent souvent à la question du financement. Mais les partenaires sociaux peuvent s'inspirer de certaines pratiques pour imaginer des solutions acceptables.

### 4.1. Le Titre Service en Belgique : une expérience qui permet de réguler le salaire et le temps de travail

Le Titre Service belge est un moyen de paiement des services à la personne. C'est d'un chèque d'une valeur faciale de 9€/ heure destiné aux particuliers pour payer les prestations de travail à domicile. Il est de même nature que le CESU préfinancé sauf que le titre service n'est **pas utilisé pour rémunérer un salarié à domicile**. Il est exclusivement destiné à payer les **services fournis par les structures prestataires agréées**.

La particularité du titre service est le fait que l'aide financière est immédiate. L'utilisateur achète le titre à 9€ auprès d'une entreprise émettrice agréée par l'Etat (SODEXO) pour un coût réel de la prestation évaluée à 22€/heure. La réduction est de 60% du coût à laquelle s'ajoute une exonération fiscale différente d'une région à une autre (10% en Wallonie, 15% à Bruxelles-Capitale et 30% en Flandre). Le montant total de la réduction est de 70 à 90 % selon les régions. A titre de comparaison, la réduction fiscale (crédit d'impôt) au titre des services à la personne en France est de 50 %.

Les conditions de travail des salariés de services à la personne belges sont proches de celles des salariés français. Les contraintes professionnelles sont similaires mais certaines dimensions comme le temps de travail et le salaire horaire sont relativement meilleures en Belgique qu'en France. Le temps partiel est majoritaire (64 % en dessous du mi-temps) en Belgique mais moins qu'en France : 64 % des salariés des services à la personne sont en dessous du mi-temps en Belgique (IDEA, 2014) contre 77 % des salariés de particuliers employeurs en France. Le salaire

horaire moyen est supérieur de 15 % en Belgique : 11 euros en 2013 en Belgique contre 9,5 euros en France (Idea, 2014 et FEPEM, 2017).

Le système de titre services belge fonctionne sur le même principe que le CESU préfinancé, à savoir un moyen de paiement des services à la personne d'une valeur faciale prédéterminée.

Le système belge présente deux caractéristiques susceptibles de répondre à deux problématiques de la branche de particuliers employeurs en France. La première est le fait que le prix payé par les ménages est identique. Il correspond à la valeur faciale du titre. Il s'agit donc d'un système où le **prix est réglementé** (Garner et Leuthereau-Morel, 2014) empêchant ainsi une concurrence par les prix, ce qui n'est pas le cas en France où les prix (salaires) sont négociés individuellement entre le particulier et le salarié. Même si la convention collective fixe un salaire minimum, les salaires pratiqués en France peuvent varier de 9 € net par heure à 15 €. Les inégalités de salaire sont donc importantes au sein de la branche. Elles sont parfois légitimes étant donné les niveaux de qualification différents des salariés. Mais souvent les salariés les moins bien payés sont des travailleurs fragiles qui fixent leur rémunération au minimum du marché.

L'autre caractéristique du système belge est la désindexation du salaire avec le prix payé par les ménages. En effet, le salaire est défini par la convention collective indépendamment des prix, même si ces derniers exercent toujours une influence sur la négociation collective des salaires. Dans la pratique, le coût du travail (22 € environ) est supérieur au prix payé par les ménages (9 €). La différence (13 €) est à la charge de l'Etat. Le salaire<sup>43</sup> horaire estimé à 11 € en moyenne est également supérieur au prix du service. Contrairement donc au système belge, en France, le salaire dans la branche des particuliers employeurs est le prix payé par ces derniers. Or la déconnexion entre le salaire et le prix a l'avantage d'améliorer le premier sans augmenter le coût payé par les particuliers employeurs. Dans le système belge, les partenaires sociaux peuvent relever les minima de la convention sans incidence sur la solvabilité de la demande. Ce qui n'est pas le cas en France, toute augmentation du salaire ou du coût du travail impacte directement le pouvoir d'achat des particuliers employeurs qui se traduit par la contraction de l'emploi.

En outre, le titre service a l'avantage d'être plus incitatif à la demande que le système du crédit d'impôt français, car l'aide publique est immédiate dans le premier cas et est différée dans le second. Pour une 1 heure de travail rémunéré 11 € net, un particulier en France paye comptant 18 € (salaire et charges sociales) et bénéficie un an plus tard d'un crédit d'impôt de 9 €. **Le système belge permet de bénéficier de cette aide immédiatement, ce qui peut favoriser l'emploi et éventuellement les salaires.**

Une dernière caractéristique à noter est le fait que le travailleur est un **salarié** de structures agréées par les pouvoirs publics, bénéficiant des avantages conférés à ce statut et au fait d'appartenir à des collectifs de travail.

---

<sup>43</sup> Le salaire correspond généralement au minimum de la convention qui est progressif avec l'ancienneté du salarié. Ce dernier bénéficie également des indemnités de déplacement et une prime de fin d'année.

## 4.2. Mesurer autrement le temps de travail : le cas des métiers à forte dimension interactionnelle

Le temps de travail rémunéré des salariés des particuliers employeurs ne correspond pas au temps de travail effectif. Très souvent, il **n'inclut pas le temps de trajet entre deux domiciles alors que ce dernier représente 38% du temps de travail rémunéré** (Devetter et Messaoudi, 2013). En additionnant ce temps de trajet au temps de travail rémunéré, l'emploi à domicile est en réalité proche du temps plein, soit 36 heures en moyenne de temps de travail effectif.

Dans le mode prestataire, ce temps de trajet est parfois comptabilisé ou au moins donne lieu à une compensation monétaire (frais kilométriques ou primes de déplacement). Ceci n'est pas le cas dans le mode direct où le temps de travail rémunéré correspond au temps d'intervention. La convention collective de la branche ne prévoit pas de disposition permettant de comptabiliser le temps de trajet comme temps de travail. Les coûts liés aux déplacements sont très sensibles notamment dans un contexte d'augmentation du prix des carburants.

De plus, souvent les salariés de particuliers employeurs effectuent des heures supplémentaires non rémunérées pour cause d'évolution des besoins des clients. **42% des salariés en mode direct exclusivement et 33% des salariés en mode mandataire ou mixte affirment prendre souvent ou très souvent sur leur temps personnel pour compléter l'aide prescrite.** Ce temps de travail non rémunéré peut être du temps relationnel (temps d'écoute ou de convivialité avec les personnes fragiles isolées) ou simplement du travail supplémentaire volontaire de la part du salarié ou exigé par le particulier employeur.

La mesure du temps de travail effectif reste donc une problématique particulière dans ce métier. D'autres métiers se caractérisent par cette même problématique, notamment des métiers à forte dimension interactionnelle. C'est le cas du métier des visiteurs médicaux<sup>44</sup> caractérisé par des déplacements très fréquents et des longs trajets. Leur temps de travail n'est pas mesuré en heures de travail mais par équivalence en nombre de visites (1 visite auprès d'un médecin correspond à 6 heures de travail). C'est aussi le cas des enseignants dont le temps de travail ne se mesure pas par le temps d'enseignement mais en temps de services (1 heure d'enseignement est équivalente à 6 heures de services).

On pourrait ainsi imaginer des modalités de mesure du temps de travail des salariés de particuliers employeurs en établissant des équivalences en nombre d'intervention. Pour Devetter, Messaoudi et Farvaque (2012), **un temps plein dans l'aide à domicile (35 heures) équivaut à 25 heures d'intervention, ce qui correspond à la moyenne dans le métier. Autrement dit, pour une heure rémunérée, le salarié a en réalité effectué 1,39 heures de travail incluant le temps de trajet, les temps morts entre deux interventions et le temps de travail supplémentaire.**

Ce ratio de 1.39 heures de travail effectif pour 1 heure d'intervention peut être une base de négociation dans les branches des services à la personne. Une telle équivalence pose le problème du coût du travail et du financement des services à la personne.

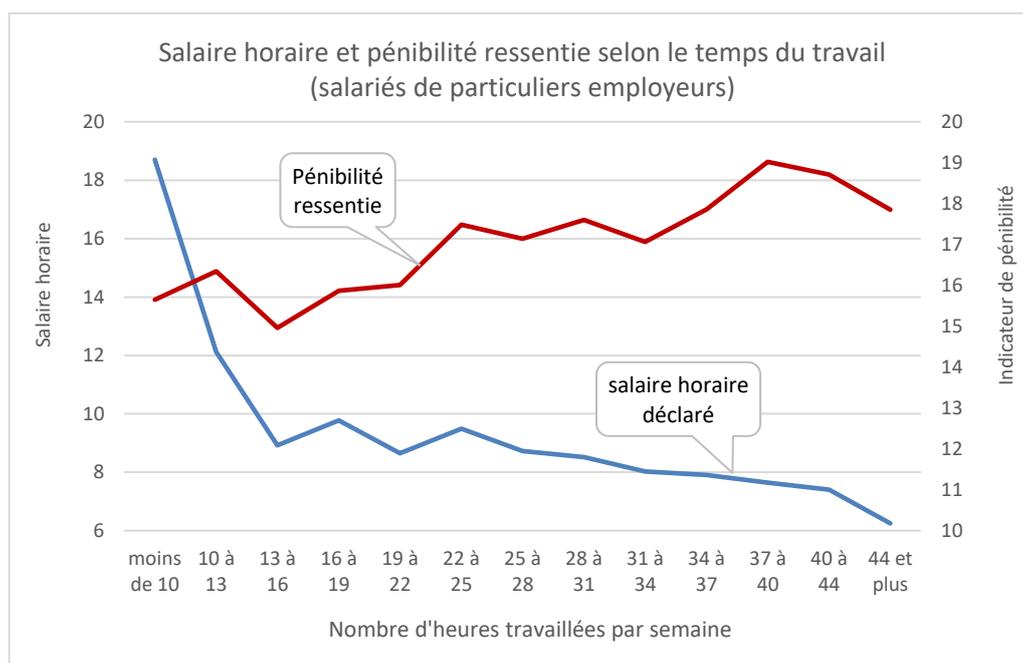
---

<sup>44</sup> Salariés des laboratoires pharmaceutiques chargés de promouvoir les médicaments auprès des médecins et pharmacies.

### 4.3. La compensation salariale de la pénibilité : les métiers exposés au risque de pénibilité

Comme cela a été montré plus haut, les conditions de travail dans le métier de l'aide à domicile se dégradent à mesure que le temps de travail augmente. Et paradoxalement, le salaire horaire additionnel (ou salaire marginal) diminue pour certains salariés quand leur temps de travail progresse. Dit autrement, le salaire horaire d'une heure supplémentaire est inférieur au salaire horaire moyen de la profession. Ou encore, le salaire horaire des salariés ayant un temps de travail élevé est inférieur à celui des salariés à faible temps de travail. Cela s'explique par la sous-rémunération de certaines tâches, comme la garde à domicile moins rémunérée que le travail de ménage. Aussi, le temps de présence responsable<sup>45</sup> de la garde à domicile est rémunéré 33% de moins que le salaire minimum. Le travail au noir peut également jouer. Certains particuliers acceptent un salaire horaire plus élevé en contrepartie d'une sous-déclaration des heures travaillées. En conséquence, les contrats à faible temps de travail déclaré sont mieux rémunérés que les contrats longs.

Tous ces facteurs conduisent à une rémunération horaire moins importante quand le temps de travail augmente, comme le montre le graphique suivant. En même temps, la pénibilité du travail progresse avec la hausse du temps de travail.



Source : Devetter et Messaoudi, 2012.

Selon l'enquête de la DREES utilisée plus haut, le salaire horaire des salariés ayant travaillé moins de 10 heures par semaine est de 18,7 € en 2009. Ce taux élevé peut s'expliquer par les activités de soutien scolaire ou des

<sup>45</sup> Temps de sieste des enfants qui est comptabilisé comme temps de travail.

cours spécialisés (musique, etc.) mieux rémunérées. Le taux horaire diminue puis se stabilise autour de 9.5€ net jusqu'à 25 heures de travail. Il diminue par la suite en dessous de 8 € pour les temps pleins.

Cette dégressivité du salaire horaire avec le temps de travail couplée avec une hausse de la pénibilité du travail montre que le métier ne fonctionne pas avec le principe de compensation différentielle des conditions de travail comme tel est le cas dans les métiers reconnus dangereux. Ceci est le cas des métiers de l'extraction minière, du bâtiment, de l'industrie ou de certains métiers de la fonction publique hospitalière qui bénéficient d'une prime salariale qui permet de compenser les risques pris ou la dégradation des conditions de travail. Cette prime inexistante dans aucune des trois conventions collectives des services à la personne pourrait **être imaginée dans le cadre d'une négociation globale sur la mesure du temps de travail et des conditions de travail**. L'indemnisation de la pénibilité du travail passe d'abord par la reconnaissance de ce risque professionnel par les partenaires sociaux et par la sécurité sociale. Or, comme nous l'avons vu plus haut, la grande majorité des salariés n'est pas suivie par la médecine du travail. Pour que cette indemnisation des conditions de travail soit objectivée, il convient d'abord que la médecine du travail puisse connaître l'état de santé des salariés de la branche. **La branche des salariés de particuliers employeurs est probablement la seule branche aussi massive en emplois (1 million de salariés) qui ne fait pas l'objet d'un suivi statistique sur les arrêts de travail, les accidents de travail et les maladies professionnelles.**

#### 4.4. L'emploi mandataire : un modèle à redévelopper

L'emploi mandataire est une forme d'emploi intermédiaire entre le salariat et le modèle d'indépendant. Le travailleur est un salarié du particulier employeur mais la relation professionnelle avec le salarié est gérée par une structure mandatée par ce dernier. Elle se charge d'établir le contrat de travail et la fiche de paie ainsi que les autres démarches qui relèvent du rôle de l'employeur. L'avantage de ce modèle par rapport au mode direct est le fait que la structure mandataire joue le rôle d'intermédiaire dans la relation salariale. Comme nous l'avons montré plus haut, elle est **garante de l'application de la convention collective** de la branche à la place des particuliers employeurs qui sont nombreux à ne pas la connaître, comme d'ailleurs leurs salariés. « Elle a une obligation d'information auprès de ses mandants – c'est-à-dire les particuliers employeurs faisant appel à ses services –, notamment pour leur rappeler leurs responsabilités d'employeurs » (FEPPEM, 2017)<sup>46</sup>.

Ce mode mandataire est en déclin depuis au moins une dizaine d'années. Ce **déclin est concomitant au développement de l'utilisation du CESU** mis en place à partir de 2005. En effet, le CESU facilite l'embauche et la déclaration du salarié à domicile. L'intérêt de recourir à une structure mandataire devient moins évident pour certains particuliers employeurs. Cependant, il faut relativiser ce déclin car, comme le précisent Sophie Bressé et Isabelle Puech<sup>47</sup> (2011), certains particuliers employeurs qui déclarent leur salarié en CESU auraient embauché leurs salariés par l'intermédiaire d'une structure mandataire, mais les données disponibles ne permettent pas de quantifier leur nombre.

Malgré cette incertitude sur le nombre de salariés en mode mandataire, la tendance est très probablement à la baisse depuis quelques années. Compte tenu des avantages de ce mode pour les salariés et pour les particuliers

<sup>46</sup> FEPPEM, 2017, Emploi mandataire au domicile, la qualité de vie pour ambition. Réalités et bonnes pratiques du mode mandataire pour l'emploi à domicile, Septembre 2017.

<sup>47</sup> Bressé Sophie et Puech Isabelle (2011), Qui sont les particuliers employeurs en perte d'autonomie et leurs salariés ? Décembre 2011, FEPPEM.

employeurs, les partenaires sociaux et les pouvoirs publics doivent faire preuve d'intérêt pour son redéveloppement. **Pour cela, il faut améliorer son attractivité par des mesures fiscales incitatives (baisse des charges patronales par exemple) ou par une réglementation préférentielle** (obligation de recours à ce mode pour certains publics ou certains services par exemple).

Aussi, la perspective de transformation du crédit d'impôt vers un système de chèques services proche du système belge (voir ci-dessus) peut être un moyen de relancer le mode mandataire. Les structures mandataires peuvent jouer le rôle d'intermédiaires entre les particuliers employeurs, les salariés et la société émettrice des chèques préfinancés.

Sur un autre plan, ces **structures peuvent se voir confier une nouvelle mission relative à la prévention des risques professionnels**. Nous avons montré plus haut que la démarche de prévention est quasiment impossible quand la relation de travail est une relation directe entre un salarié et un particulier employeur. Il faut une tierce personne détenant une certaine légitimité pour évaluer les risques des domiciles et initier une démarche de prévention en cas de besoin. Cette tierce personne peut être une structure mandataire, à condition qu'elle soit investie par les partenaires sociaux de cette mission.

## Conclusion

La présente étude a essayé de mettre en exergue les récentes tendances à l'œuvre dans la branche de particuliers employeurs. Le but est de comprendre les origines et d'en identifier les enjeux pour les salariés et l'action syndicale.

L'un des principaux enseignements de cette étude concerne le niveau de l'emploi qui a reflué ces dernières années. Après une période longue de croissance, la branche de particuliers employeurs connaît **une baisse continue des créations d'emplois** depuis 2009. Cette récession de l'emploi est due en grande partie à la baisse de la demande des ménages dont le pouvoir d'achat a été éprouvé depuis 2009. En même temps, les mesures fiscales prises entre 2010 et 2013 ont alourdi le coût du travail de l'emploi à domicile. La suppression de l'abattement fiscal de 15 % décidée en 2010 puis l'obligation de déclaration de l'emploi au réel depuis 2013 se sont traduit par le recul de l'emploi. La DARES (2017) a comptabilisé 182 000 suppressions nettes d'emplois des particuliers employeurs entre 2010 et 2016. Cela représente 17 % de l'emploi de la branche. A partir de 2015, une mesure d'aide aux ménages employeurs de 2 euros par heure a été votée, ce qui a limité la chute de l'emploi. L'activité a continué de diminuer mais moins fortement en 2016 avant de se stabiliser en 2017 selon les derniers chiffres de l'ACOSS.

Cette tendance de l'emploi montre que **l'activité de la branche est très sensible au pouvoir d'achat des ménages employeurs et plus généralement aux aides publiques**. Une baisse de la solvabilisation de la demande se traduit immédiatement par un impact sur l'emploi.

Pourtant ce constat mérite d'être relativisé car **la baisse de l'emploi concerne en réalité l'emploi déclaré**. Or, il semble que le **travail au noir** reste un phénomène important dans la branche. **Plus exactement, la sous-déclaration des heures travaillées semble être une pratique assez répandue**. L'enquête du ministère de l'économie réalisée par le CREDOC (2016) confirme cette réalité : « 20% des répondants ayant eu recours au travail d'une personne à domicile au cours du mois précédent l'enquête reconnaissent ne pas avoir déclaré toutes les heures effectuées ». Lebrun et Forma (2016) soulignent aussi un écart de coût avantageux en faveur du travail au noir pour les personnes qui ne bénéficient pas du crédit d'impôt (cas du dépassement du plafond des aides fiscales).

Il faut préciser que ce crédit d'impôt, qui est la principale aide publique aux services à la personne, est non seulement maintenu mais il est élargi en devenant universel depuis la loi de finance de 2017. Avec ce crédit d'impôt, **le coût du travail réel est en-dessous de celui du travail au noir, sauf pour les ménages qui ont atteint le plafond des déductions fiscales** fixé à 10 000 € à partir de 2013 par an au lieu de 15 000 €. Pour ces ménages, le travail au noir au-delà de ce plafond reste largement attractif, ce qui peut inciter à la sous-déclaration des heures de travail à domicile.

**Ce phénomène de sous-déclaration des heures travaillées est un enjeu majeur pour l'action syndicale**. Les salariés les plus fragiles et les moins qualifiés sont les premières victimes. Souvent, ils n'ont pas d'autre choix que d'accepter cette contrainte.

Un autre constat à prendre en compte est la perte d'attractivité du modèle de l'emploi direct comparativement à l'emploi prestataire. Ce dernier se développe même pendant la crise économique contrairement à l'emploi de particuliers employeurs qui en a pâti. En 2017, la branche des particuliers employeurs ne représente que 55% du nombre d'heures déclarées de services à la personne contre 66 % il y a dix ans (DARES, 2018). Pourtant,

l'écart de coût entre le prestataire et l'emploi direct n'a pas beaucoup évolué. En effet, **le désavantage comparatif de la branche de particuliers employeurs est surtout qualitatif**. C'est la sous-qualification des salariés de particuliers employeurs qui décourage certains particuliers à embaucher un salarié à domicile notamment pour les activités de maintien à domicile des personnes âgées ou la garde d'enfants. Sur ces deux activités, l'offre prestataire a un **avantage qualitatif** sur l'emploi à domicile même si le coût du travail peut être plus élevé. Les chiffres de l'ACOSS illustrent bien cette préférence des ménages pour l'offre prestataire : **le nombre de personnes âgées employeurs de leur salarié à domicile diminue de 10 % depuis 2010** alors que les besoins en aide à domicile aux personnes âgées ne cessent de croître. Pour la garde d'enfants, la tendance statistique est ambiguë. Les chiffres montrent une **hausse importante du nombre de parents qui ont embauché une garde à domicile (+19 % depuis 2009) mais le nombre d'heures qu'ils ont rémunéré a baissé de 5 % durant la même période**. On peut alors dire que la garde à domicile attire de plus en plus de parents mais pour un nombre d'heure de garde réduit. Là aussi, la sous-déclaration des heures notamment des contrats dépassant 8 heures par jour semble être une pratique assez répandue. Cependant, on observe une nette augmentation du nombre d'heures déclarées en 2017 (+2 %).

La faible qualification des salariés reste donc un des principaux freins au développement de l'emploi de la branche de particuliers employeurs. **L'écrasante majorité des salariés, que ce soient les femmes de ménage ou les gardes d'enfants, n'a aucune qualification reconnue dans leur métiers respectifs**. Comparés à leurs collègues en mode prestataire, les salariés de particuliers employeurs sont beaucoup moins nombreux à avoir un titre professionnel. **La formation professionnelle est quasiment inexistante**. Moins de 1 % des salariés ont suivi une formation en 2016 selon le bilan de la FEPEM (2017).

Le premier facteur explicatif de cette situation est **l'absence de prérequis professionnels** exigés pour exercer les métiers de la branche. En conséquence, les services publics de l'emploi orientent ainsi massivement des demandeurs d'emplois sans qualification vers ces métiers. L'autre facteur qui explique l'insuffisante formation professionnelle est **l'impossibilité de la grande majorité des salariés à se former sur leur temps de travail**. Ceux qui souhaitent se former doivent ainsi le faire sur leur temps personnel, souvent les samedis, les soirs ou pendant leurs congés. En outre, cette contrainte est peu compensée par le salaire. La majoration du salaire suite à l'obtention de la certification de la branche est de 3 à 4 %, soit l'équivalent de 30 à 40 centimes par heure. C'est une **très faible incitation salariale à la formation professionnelle**. De plus, la démarche de formation peut être contraignante car il faut trouver un employeur porteur du projet de formation et qui accepte d'avancer l'indemnité de formation.

Pourtant de multiples aides et des facilitations à la formation existent, mais elles sont peu connues par les salariés. D'autre part, **l'offre de formation qui paraît assez complexe peut être simplifiée pour la rendre plus visible et plus accessible à tous**. **L'action syndicale mérite d'être plus active** sur ces sujets notamment en ce qui concerne l'information des salariés sur leurs droits à la formation et leur accompagnement dans leurs démarches. Le développement de relais locaux, sur le modèle des RAM pour les assistantes maternelles et qui sont des facteurs d'encouragement à la professionnalisation, pourrait être porté par les partenaires sociaux.

La formation permet aux salariés de mieux gérer la relation avec les particuliers employeurs et d'influencer leurs conditions de travail. On a pu constater que les caractéristiques de l'emploi des salariés qualifiés sont bien meilleures que celles des salariés non qualifiés (Messaudi, Devetter et Farvaque, 2012). Certaines salariées arrivent en effet à mieux négocier leur emploi et leurs conditions de travail. Une intervenante admet que la

formation est un plus pour négocier le salaire, les horaires et choisir les familles. Mais il faut relativiser cette capacité à améliorer la qualité de l'emploi uniquement par la formation. **Certaines contraintes du métier sont structurelles et ne peuvent être corrigées que par le changement des règles de la profession.** C'est le cas de la problématique de l'isolement des salariés, du faible temps de travail et de son mode de comptabilisation, ou encore de la prévention des risques professionnels. C'est sur ces sujets que la négociation sociale de la branche peut jouer un rôle fondamental dans l'amélioration de l'attractivité de l'emploi.

## Bibliographie

- Acos, (2017), « Les particuliers employeurs au 2<sup>e</sup> trimestre 2017 », ACOSSTAT, n°254.
- Avril, C., (2003), Les compétences féminines des aides à domicile, in Gojard S., Gramain A., Weber F., (2003), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, La Découverte.
- Babet C., (2017), « Comment ont évolué les métiers en France depuis 30 ans ? Forte progression des métiers du tertiaire et des métiers les plus qualifiés », Dares Analyse, n°003.
- Benoteau, I., et Goin, A., (2014), « Les services à la personne : qui y recourt ? Et à quel coût ? », DARES Analyse, n°63.
- Benoteau, I., et Goin, A., (2015), « Services à la personne : aides publiques et coût pour l'utilisateur », Document d'études n° 194, DARES.
- Bourdoncle, R., (1993), « La professionnalisation des enseignants : les limites d'un mythe », Revue française de pédagogie, n° 105, p. 83-114.
- Bourdoncle, R., (2000), « Autour des mots : professionnalisation, formes et dispositifs », Recherche et formation, n° 35, p. 117-132.
- Bressé, S., (2016), *Professionnaliser la garde d'enfants à domicile*, Fepem.
- Bressé, S., et Puech, I., (2011), Qui sont les particuliers employeurs en perte d'autonomie et leurs salariés ? Décembre 2011, FEPEM.
- Cahuc, P., Cette, C., Zylberberg, A., (2007), *Salaire minimum et bas revenus : comment concilier justice sociale et efficacité économique*, Rapport du Conseil d'analyse économique, n°79.
- Carbonnier, C., (2015), « Faut-il miser sur l'emploi domestique ? Évaluation de la stratégie de stimulation des services à la personne en Europe ? », LIEEP Policybrief, n°21.
- Cette, G., Chouard, V., Verdugo, G., (2011), « Les effets de la hausse du SMIC sur le salaire moyen », Economie et Statistique n° 448-449.
- Collombet, C., (2015), « Qualifications des professionnels de la petite enfance : quels enjeux et quels modèles en Europe ? », Politiques sociales et familiales, n° 121, Cnaf, 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> trimestre 2015.
- Cour des comptes, (2014), *Le développement des services à la personne et le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie*, Rapport.
- CREDOC, (2010), « Les emplois dans les services à domicile aux personnes âgées », Cahiers de recherche n°277.
- CREDOC, (2017), *Une première enquête pilote en France sur le travail dissimulé*, Ministère de l'économie et des finances.
- Crovella E., Grange M., Lextraire V., Alix M., (2018) *Etude sur le multi emploi dans les services à la personne en Bourgogne-Franche-Comté*, Rapport pour la Direccte, Septembre 2018.
- Devetter F-X., Jany-Catrice F., Ribault T., (2009), *Les services à la personne*, La Découverte, Paris.
- Devetter F-X., Rousseau S., (2007), « Services domestiques : quelles perspectives pour une stratégie d'industrialisation ? », Revue d'économie industrielle n°115.
- Direccte Bourgogne Franche-Comté, (2018), *Etude sur les multi-emplois dans les services à la personne en Bourgogne Franche-Comté*, Rapport d'étude pour la DIRECCTE.
- Direction du Travail du Ministère du travail et de la prévoyance sociale, (1923), *Bulletin de l'inspection du travail et de l'hygiène industrielle, 31<sup>e</sup> année*, Imprimerie nationale, MDCCCXXIII.
- Dubar, CL., (1991), *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*, ed. Colin, Paris.
- Dubois M-D ; (2014), « Pourquoi il est devenu tentant de recourir au travail au noir », magazine Capital, publié le 25/04/2014
- Dussuet A. (2016), « Genre, frontières du travail domestique et marges du salariat : le cas des aides à domicile », Revue Française de Socio-Économie, n° 17, pp. 123-141.

- Farvaque N., (2015), Thematic review on personal and household services, EEPO, European Commission.
- Farvaque N., Messaoudi, D., (2015), Job quality and quality of services in personal services, France report, European project '4Quality'.
- FEPEM, (2015), *La qualité de l'aide au domicile des particuliers employeurs*, Fpeme, 2015.
- FEPEM, (2017), *Rapport de la branche des salariés de particuliers employeurs*, Fepem, édition 2017.
- Fepem, 2008, « Prédominance du secteur des particuliers-employeurs. Le champ des services à la personne. Evaluation 200-2008 et préconisations 2009 ».
- FEPEM, 2017, *Emploi mandataire au domicile, la qualité de vie pour ambition. Réalités et bonnes pratiques du mode mandataire pour l'emploi à domicile*, Septembre 2017.
- Flückiger, Y., et al. (2009), *Domestic work in Switzerland – Calculation of the prevailing wages in the domestic services sector in Switzerland in consideration of the establishment of a standard contract* (Geneva, Observatoire Universitaire de l'Emploi).
- Garner H., et Leuthereau-Morel, N., (2014), *Gouvernance et organisation des services à la personne en Europe*, France stratégie, Décembre 2014.
- Gayet C., (2016), « Quand le domicile privé est aussi un lieu de travail », *Hygiène et Sécurité du travail*, n°246, Juin 2016 ;
- Goarant, Muller, 2011, « Les effets des hausses du Smic sur les salaires mensuels dans les entreprises de 10 salariés ou plus de 2006 à 2009 », INSEE, *Emplois et salaires*, Edition 2011.
- Guiral, P., Thuillier, G., (1978), « les sources de l'histoire régionale des domestiques au XIXe siècle », *Revue Historique*, vol. 2, n° CCLIX.
- Hugues E.C. (1996). *Le regard sociologique*. Paris : Éd. de l'EHESS
- IDEA, (2013), *Evaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité*, Rapport 2013  
Idea, 2014
- INRS, 2015, *Professions en contact avec le public*, *Travail & Sécurité*, n° 767
- INSEE, 2013, « Les services à la personne. Davantage sollicités dans les zones rurales et âgées », *INSEE Première*, N° 1461.
- Karasek R.-A., 1979, « Job demands, job decision latitude, and mental strain : implications for job redesign », *Administrative Science quarterly*, 24 : 285-308.
- Koubi et Lhommeau, 2011, les effets de diffusion de court terme des hausses du SMIC dans les grilles salariales des entreprises de 10 salariés ou plus sur la période 2000-2005, INSEE, *les salaires en France*, édition 2007.
- Kulanthavelu, E., Thiérus, L., (2018), « Les salariés des services à la personne : comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi ? », *Dares Analyse*, n°38.
- Lebrun J-F., Fournat A., (2016), *La politique de soutien aux services à la personne*, Trésor-Eco, n°175, Direction Générale du Trésor.
- Lefebvre M. (2012), *Qualité(s) de l'emploi dans les services à la personne*, Thèse de doctorat, Lille1.  
Lefebvre, 2013
- Malcolm Sargeant, 2014, « Domestic Workers: Vulnerable Workers in Precarious Work », *Labour Studies*, Volume 3, N°1.
- Marbot C., (2009), « Le recours aux services à domicile et ses déterminants en France », *Travail, genre et sociétés* 2009/2 (N° 22)
- Messaoudi D., Farvaque N., Lefebvre M., (2012), « Les conditions de travail des aides à domicile: pénibilité ressentie et risque d'épuisement professionnel », *Dossiers Solidarité et Santé*, n°30, DREES.
- Observatoire de la petite enfance, (2017), *L'accueil du jeune enfant en 2016*, CNAF.
- Observatoire nationale de la petite enfance, (2015), *L'accueil du jeune enfant en 2014*, CNAF

- OIT, (2013), *Domestic workers across the world: Global and regional statistics and the extent of legal protection*, international Labour Office – Geneva: ILO, 2013.
- OIT, (2015), « Faire du travail décent une réalité pour les travailleurs domestiques migrants », Note d'information n°9.
- Paradeise, C., (2003), Comprendre les professions : l'apport de la sociologie. *Sciences humaines*, n° 139, p. 26-29.
- Thiérous L., (2017), « Les services à la personne en 2015. Une baisse continue de l'emploi par les particuliers employeurs », DARES Résultats, n°11.
- Tomei, M.,(2011), "Decent work for domestic workers: Reflections on recent approaches to tackle informality", in *Canadian Journal of Women and the Law*, Vol. 23, No. 1, pp. 185–211.
- Vasselin K., (2002), Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication de la professionnalité, in Piotet F., *La révolution des métiers*, PUF.
- Woronoff, D., (1994), *Histoire de l'industrie en France*, Paris, Éditions du Seuil

## Annexe : Les travailleurs domestiques en Europe et dans le monde

Les travailleurs domestiques est une notion utilisée par l'Organisation internationale du travail pour désigner les travailleurs qui interviennent auprès des ménages pour réaliser les tâches domestiques. Cette catégorie correspond aux salariés des services à la personne et plus spécifiquement à ceux des particuliers employeurs en France.

### Extrait de la convention C189 sur les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011

*Convention concernant le travail décent pour les travailleuses et travailleurs domestiques (Entrée en vigueur : 05 sept. 2013)*

#### Article 1

- (a) l'expression **travail domestique** » désigne le travail effectué au sein de ou pour un ou plusieurs ménages ;
- (b) l'expression **travailleur domestique** désigne toute personne de genre féminin ou masculin exécutant un travail domestique dans le cadre d'une relation de travail ;
- (c) une personne qui effectue un travail domestique seulement de manière occasionnelle ou sporadique sans en faire sa profession n'est pas un travailleur domestique.

#### Article 2

1. La convention s'applique à tous les travailleurs domestiques.
2. Un Membre qui ratifie cette convention peut, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, exclure totalement ou partiellement de son champ d'application :
  - (a) des catégories de travailleurs qui bénéficient à un autre titre **d'une protection au moins équivalente** ;
  - (b) des catégories limitées de travailleurs au sujet desquelles se posent des problèmes particuliers d'une importance significative.

Même si la France n'a pas encore ratifié cette convention, il faut préciser que la convention collective des particuliers employeurs et le code du travail garantissent un minimum de protection sociale aux salariés.

### 1. Le travail domestique plus développé dans les pays du sud

Les travailleurs domestiques représentent une main d'œuvre importante dans le paysage économique de plusieurs pays. Leur nombre est estimé par les statistiques officielles à plus de 400 millions travailleurs dans le monde. En Europe, le secteur emploie 26 millions de travailleurs déclarés. Ce chiffre est sans doute sous-estimé en raison de l'imperfection du système statistique et de l'importance du travail non déclaré. Rien qu'en Europe, on estime à 1 million de travailleurs en séjour irrégulier (souvent des migrants) non répertoriés dans les statistiques (EFFAT, 2015).

Cette main d'œuvre représente 1,7% de l'emploi total au niveau mondial en 2010 contre 1,5% en 1995 (OIT, 2015). C'est en Amérique latine et dans le Proche-Orient que ces emplois se sont le plus développés. Ils représentent 7,6% de l'emploi total en Amérique latine en 2010 (5,7% en 1995) et 5,6% au Proche-Orient en 2010 (5% en 1995). Dans les pays occidentaux, leur proportion est relativement faible, soit 0,8% en 2010 et en 1995.

Table 3.3 Global and regional estimates on the number of domestic workers in 1995 and 2010, by sex

PANEL A. BOTH SEXES

	Domestic workers		Domestic workers as percentage of total employment	
	1995	2010	1995	2010
Developed countries	3 245 000	3 555 000	0.8	0.8
Eastern Europe and CIS	477 000	595 000	0.2	0.3
Asia and the Pacific	13 826 000	21 467 000	1.0	1.2
excluding China	7 116 000	12 077 000	1.0	1.2
Latin America and Caribbean	10 402 000	19 593 000	5.7	7.6
Africa	4 178 000	5 236 000	1.7	1.4
Middle East	1 101 000	2 107 000	5.0	5.6
<b>Total</b>	<b>33 229 000</b>	<b>52 553 000</b>	<b>1.5</b>	<b>1.7</b>

Source : OIT, 2013

La France est un cas particulier. Les travailleurs domestiques représentent une part plus importante par rapport à la moyenne des pays occidentaux. En considérant uniquement l'emploi de particuliers employeurs, hors assistantes maternelles, leur nombre représente 3,6% de l'emploi total. Les données de l'OIT sous-estiment considérablement le nombre de travailleurs en France. Ils sont estimés à 650 000 en 2003, alors que les données nationales (DARES, ACOSS et FEPEM) avancent un chiffre proche du million de salariés de particuliers employeurs.

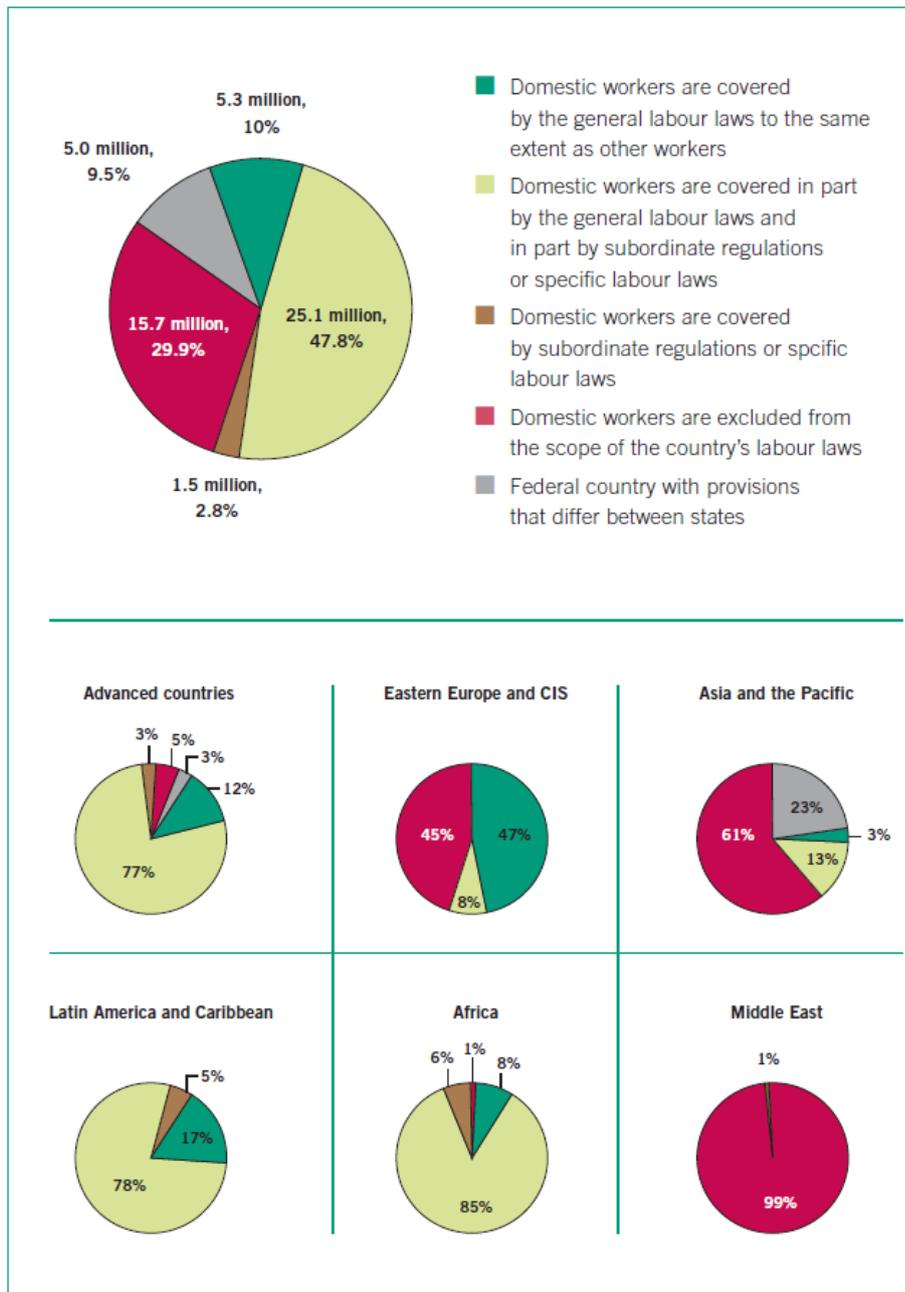
Selon l'OIT, une grande partie de ces salariés sont des **migrants** : 33% des femmes migrantes en Espagne sont des travailleuses domestiques. Cette proportion est de 28% en Italie et de 21% en France (OIT, 2013, pages 35-36). Ainsi, l'Espagne, l'Italie et la France sont les trois principaux pays employeurs de travailleurs domestiques migrants (Malcolm Sargeant, 2014). Cette surreprésentation des migrants s'explique par la faible qualité de l'emploi domestique dans ces pays. Ils sont délaissés par les travailleurs nationaux au profit des néo-arrivants.

## 2. Discrimination des travailleurs domestiques au regard de la protection sociale

Une partie de cette main d'œuvre est non déclarée donc exclue de la protection sociale. Plus généralement, les travailleurs domestiques sont massivement discriminés par rapport à la protection sociale selon l'étude de l'OIT (2013). Seulement 10% de ces travailleurs bénéficient de la même protection sociale que les autres salariés à travers le monde. Un tiers est complètement exclue de cette protection. Dans certaines régions comme le Proche-Orient, la majorité de ces travailleurs (99%) n'est couverte par aucune législation du travail.

La protection sociale est meilleure dans les pays occidentaux mais une partie importante ne bénéficie pas du même traitement : seulement 12% bénéficie des mêmes protections que les autres salariés et 5% ne bénéficie d'aucune protection juridique. L'Amérique latine et l'Afrique font mieux que les pays riches. Selon l'OIT, il n'y a quasiment pas de travailleurs domestiques déclarés qui ne bénéficient pas d'une protection sociale dans ces deux continents. En Amérique latine par exemple, tous les travailleurs sont en théorie protégés dont 17% ont les mêmes protections que les autres salariés (OIT, 2013).

Figure 4.1 Coverage of domestic workers by national labour legislation across the world, 2010



Source: ILO estimates based on data from official sources.

**La France se caractérise par une part élevée des travailleurs domestiques couverts par une convention collective ou par le droit du travail.** Si l'on considère les services à la personne, tous les salariés déclarés bénéficient en théorie de droits sociaux institués par les trois conventions collectives en œuvre dans ce champ. On peut toutefois considérer que ces droits sont inférieurs à ceux dont disposent la majorité des autres salariés (Devetter, Jany-Catrice et Ribault, 2009 ; Lefebvre 2012 ; 2013). En outre, ces droits ne sont pas toujours effectifs notamment dans la branche de l'emploi de particuliers employeurs. La faible connaissance de la part de certains

employeurs de la convention collective ou du droit du travail, conjugué à l'isolement des salariés et leur faible syndicalisation explique la diminution des droits des salariés. C'est le cas notamment des règles sur le temps de travail, les temps de repos, les congés payés, le salaire minimum en vigueur ou encore la médecine du travail. Plusieurs témoignages des salariés et des particuliers employeurs montrent que le manque d'information sur les dispositifs de la convention collective est souvent à l'origine des tensions. Mais il reste que la population la plus vulnérable reste celle des salariés non déclarés donc non couverts par le droit du travail et la convention collective. Il manque d'études permettant de mieux connaître qui sont ces travailleurs au noir et les risques auxquels ils sont effectivement confrontés au jour le jour. La diminution des heures déclarées a mécaniquement fait augmenter, ces dernières années, le recours à du travail illégal.

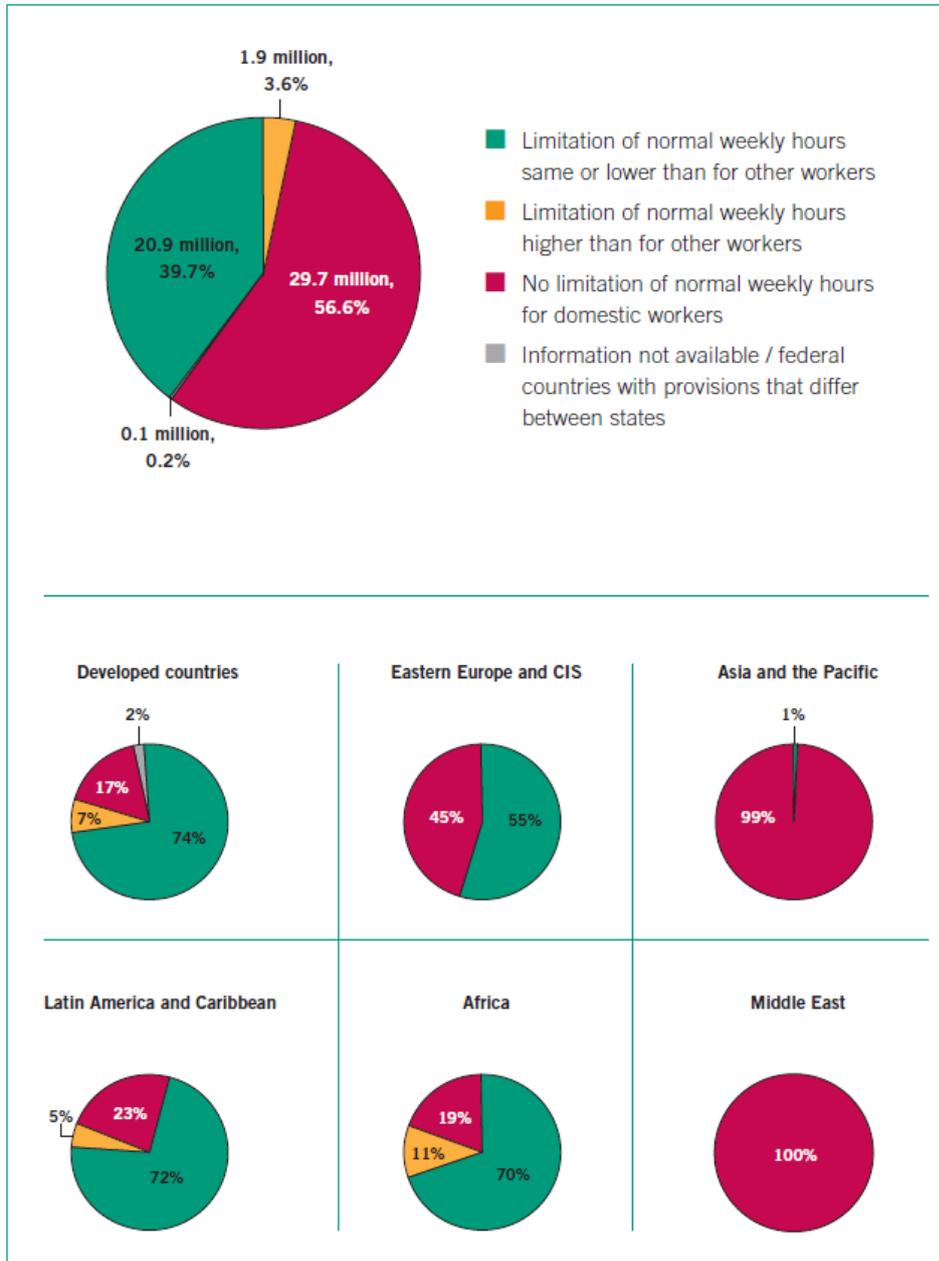
### **3. Temps de travail : trop élevé dans certains pays et trop faible dans d'autres comme en France**

Dans plusieurs régions, le travail domestique peut dépasser les 40 heures par semaine. Généralement, ce temps de travail élevé se trouve dans les pays où le travailleur domestique vit dans le domicile de l'employeur (OIT, 2013). Aussi, l'OIT pointe le doigt sur la faible réglementation du travail qui conduit à des « pratiques abusives sous forme de disponibilité 24 heures sur 24 » (OIT, 2013). Certains pays comme la Finlande, la France ou l'Afrique du sud ont mis en place des règles pour protéger les salariés tout en prenant en compte les besoins des ménages (id.).

Ainsi la durée légale du travail est une forme de protection contre ces abus. Mais plus de la moitié de travailleurs domestiques n'ont aucune durée légale du travail. Dans les pays occidentaux, cette proportion est de 17% (graphique page suivante). En outre, le droit au repos hebdomadaire et au congé annuel n'est pas garanti partout et de même niveau que celui des autres salariés. Ainsi 44% des travailleurs domestiques au niveau mondial n'ont pas de congés payés et pas de repos hebdomadaire garanti. Dans les pays développés, 5% des travailleurs n'ont pas de congés payés et 6% ne bénéficient pas de repos hebdomadaire. L'OIT constate aussi que 22% des travailleurs domestiques dans les pays développés ont un statut qui ne permet pas d'affirmer avec certitude qu'ils bénéficient d'un droit au congés payés et au repos hebdomadaire (OIT, 2013).

En France, les emplois de particuliers employeurs se caractérisent plutôt par un faible temps de travail. Mais, un segment de cette branche se démarque par des temps de travail assez élevés. C'est l'emploi de garde à domicile, notamment en Ile de France, dont une partie des salariés effectue plus de 40 heures par semaine voir 50 heures selon les témoignages que nous avons recueillis.

**Figure 5.2** Limitation of normal weekly hours of work for domestic workers under national legislation, 2010



Note: See Appendix I for detailed notes on the methodology used to generate the legal coverage estimates and Appendix III for coverage of working conditions laws by country.

Source: ILO estimates based on data from official sources.

#### 4. Le salaire

Le faible salaire des travailleurs domestique s'explique par la faible reconnaissance sociale de leur travail. Sa valeur est exogène au marché du travail (Tomei, 2011) dans la mesure où elle est déterminée d'abord par les politiques publiques (aides fiscales et sociales). En outre, le fait que le travail domestique n'est pas reconnu comme un vrai travail puisqu'il est réalisé dans un lieu privé conduit à diminuer sa valeur. En Suisse par exemple, avant la mise en place d'un salaire minimum, le salaire d'une femme de ménage qui intervient auprès d'un particulier, était inférieur de 10% par rapport à un travailleur qui réalise les mêmes tâches dans des lieux autres que le domicile (Flückiger et al., 2009). Certains facteurs socio-culturels expliquent la dévalorisation du travail domestique. Par exemple, les **discriminations** liées au sexe, la couleur de peau, l'origine ou l'âge sont des facteurs explicatifs (OIT, id.). L'isolement des salariés ou le manque de syndicalisation y participent également. En conséquence, le rapport de négociation est complètement déséquilibré. Les travailleurs ne s'engagent pas dans la négociation du salaire parce qu'ils sont dans une position affaiblie.

Les données recueillies par l'OIT montrent que le salaire mensuel moyen d'un travailleur domestique représente seulement 40% du salaire moyen au niveau mondial. Dans certains pays, le salaire moyen des travailleurs domestique est proche du salaire des autres métiers. C'est le cas notamment des pays où il existe un salaire minimum garanti. Mais cela ne concerne que la moitié des travailleurs domestique au monde. Là aussi, l'Amérique latine et l'Afrique (en plus de l'Europe de l'est) se distinguent par une proportion la plus élevée de travailleurs bénéficiant d'un salaire minimum (96% pour l'Amérique latine et Europe de l'est, 83% pour l'Afrique). Dans les pays développés, 86% des travailleurs domestiques ont un salaire minimum et 14% travaillent dans un pays ou une région n'ayant pas de salaire minimum.

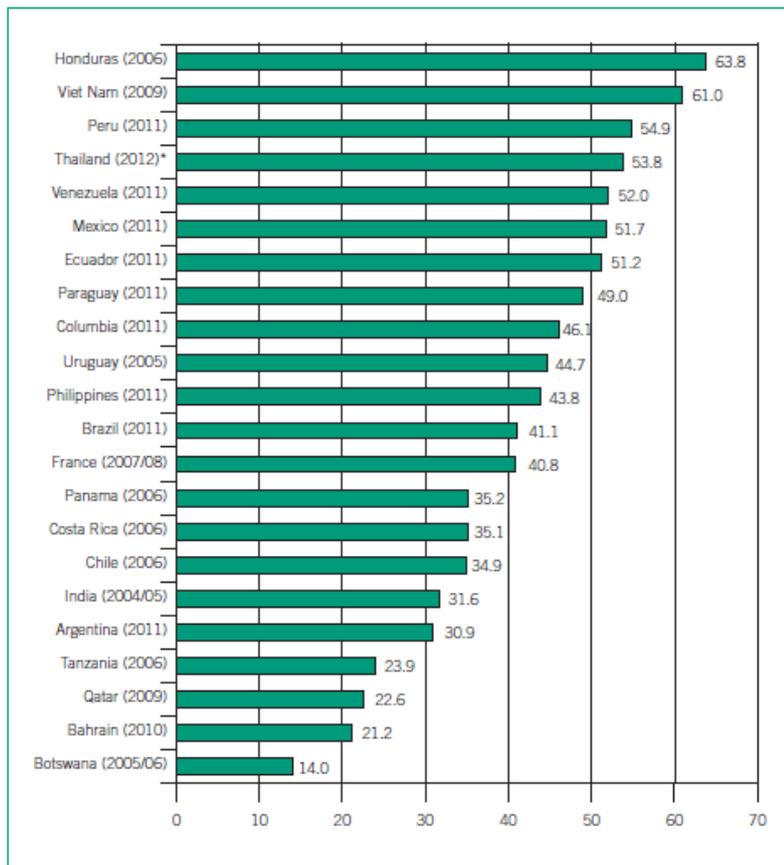
En France, le salaire minimum est garanti par le droit du travail. Les trois conventions collectives dans les services à la personne complètent ce droit en garantissant un salaire minimum progressif avec l'ancienneté et le niveau de qualification. Pourtant, **la France figure parmi les pays où le salaire moyen mensuel des travailleurs domestiques est l'un des plus faibles** (graphique suivant). Il représente 41% du salaire médian français (en 2007), soit moins que le salaire d'un travailleur domestique philippin ou mexicain par exemple<sup>48</sup>. Cet écart de salaire en France n'a pas beaucoup évolué ces dernières années. En effet, l'évolution du salaire horaire dans les services à la personne suit la tendance du salaire minimum dont la revalorisation automatique est indexée sur l'évolution du pouvoir d'achat des employés et des ouvriers d'une part et de l'inflation d'autre part. Dans la branche de particuliers employeurs, ce salaire horaire a augmenté de 1.8% par an depuis 2010 (selon les données de l'Acoss) contre 1.6% pour le salaire moyen en France (selon les données de la Dares).

---

<sup>48</sup> Proportionnellement au salaire moyen national de ces pays

Le faible salaire des travailleurs domestiques en France s'explique par le temps de travail qui ne permet pas d'atteindre un niveau de revenu décent. Ceci est le cas notamment des salariés de particuliers employeurs qui travaillent en moyenne 10,5 heures par semaine en 2017 (DRAES, 2018) contre 36 heures en moyenne des salariés français selon les données de l'OCDE<sup>49</sup>. En conséquence, les travailleurs sont contraints de cumuler deux ou trois emplois pour atteindre le revenu médian français.

**Figure 6.1** Average wages of domestic workers, In per cent of average wages for all paid employees (latest available year)



<sup>49</sup> [https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=AVE\\_HRS&Lang=fr](https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=AVE_HRS&Lang=fr)





**Besoin d'explications  
ou de renseignements complémentaires ?**

Nous sommes là pour y répondre !

**Contactez-nous !**



**Saïd DARWANE**  
21 Rue Jules Ferry  
93170 BAGNOLET  
**01 48 18 88 54**  
[fessad@unsa.org](mailto:fessad@unsa.org)



**Nicolas Farvaque**  
**Djamel MESSAOUDI**  
3 rue Bayard - 59000 Lille  
**03 20 47 15 24**  
[administration@orseu.com](mailto:administration@orseu.com)