

Emploi familial : le vécu des particuliers-employeurs

Matthieu Angotti

Les services à domicile sont en pleine expansion sous l'influence du vieillissement de la population, de l'investissement professionnel des femmes et du maintien en France d'un fort taux de fécondité. Les « particuliers-employeurs » sont les principaux pourvoyeurs d'emploi dans ce secteur, aux côtés des établissements publics, des associations et des entreprises. On en compte 3,3 millions en France (soit 13 % des ménages). Ils rémunèrent 80 % des heures travaillées, pour 1,6 million de salariés.

Le CRÉDOC a mené une étude visant à mieux connaître la façon dont ces particuliers vivent les relations avec leur salarié. Commandée par la FEPEM (Fédération des particuliers employeurs) l'étude s'est appuyée sur une enquête auprès d'un échantillon représentatif de 513 particuliers-employeurs, renforcée par 50 entretiens qualitatifs approfondis.

Les résultats montrent que le recours aux services à domicile (surtout des tâches ménagères, mais aussi des gardes d'enfants, du bricolage et du jardinage, de l'aide aux personnes dépendantes...) repose avant tout sur la confiance établie avec la personne qui intervient chez soi. Cette relation singulière est associée à une satisfaction quasi unanime quant au service rendu. Elle constitue à l'évidence la grande force de « l'emploi direct » face aux prestataires de services à domicile, force que pourrait reprendre à son compte une modalité de service à domicile encore peu utilisée, le « mandataire ».

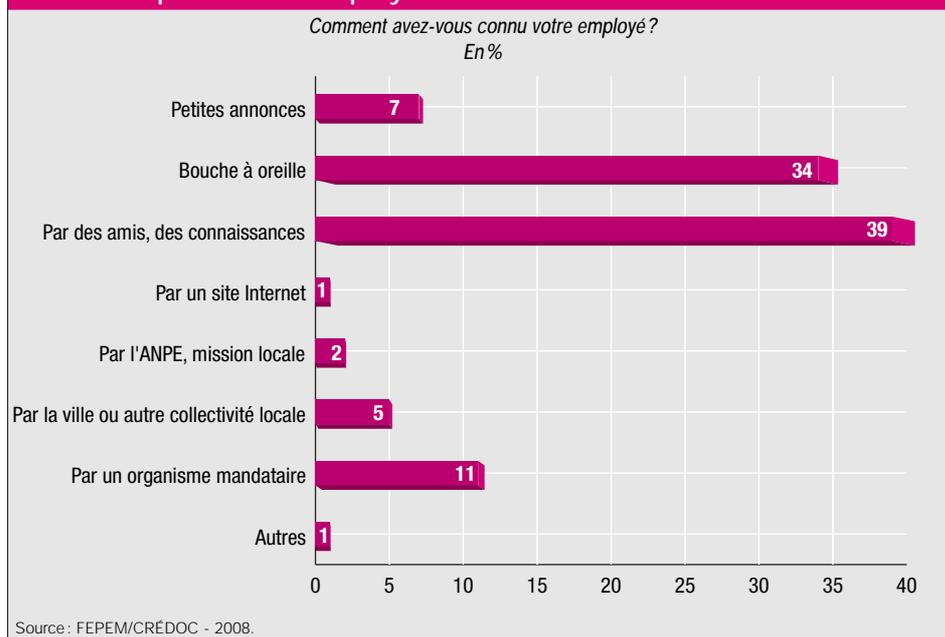
Un recrutement « au feeling »

Pour recruter en emploi familial une femme de ménage, un jardinier, une nourrice ou un professeur particulier, la plupart des particuliers-employeurs se débrouillent par leurs propres moyens, grâce au bouche à oreille ou à la consultation de petites annonces.

Selon l'enquête du CRÉDOC, si une grande majorité (82 %) définit ses besoins (missions précises et heures à effectuer) avant de procéder au recrutement, les particuliers-employeurs ne sont pas au clair sur leurs propres cri-

tères de sélection de l'employé : seulement 22 % des personnes interrogées déclarent les avoir définis. Les entretiens approfondis révèlent un sérieux « manque de compétences » en la matière. Quand ils existent, ces critères de recrutement sont vagues et tournent la plupart du temps autour de la personnalité du candidat, de sa manière d'être, de ses qualités humaines, bref, autour du contact humain établi au premier abord. Après ce « feeling », viennent la disponibilité et la recommandation par un tiers. Même si une majorité de particuliers-employeurs déclare s'être intéressée aux compétences de la personne, la plupart ignore le niveau de diplôme de leur employé.

Les particuliers employeurs recrutent sur recommandation



Un management fondé sur la confiance

Employer une personne qui investit le domicile familial, et qui parfois s'occupe des enfants, engendre des craintes spécifiques. La confiance, pourtant difficile à mesurer et à traduire en termes objectifs par les personnes interrogées, revient dans tous les discours. Ainsi, 98 % des particuliers-employeurs estiment avoir instauré une relation de confiance avec leur salarié, et un tiers le considère même comme un ami ou un membre de la famille.

L'étude du CRÉDOC distingue trois grands types de relations « employeur-employé ». La première relation est professionnelle et hiérarchisée. Les employeurs concernés connaissent peu la vie personnelle de leur employé et réciproquement. Ils sont souvent absents lorsque le salarié intervient, ce qui limite les possibilités de glissement vers une relation amicale. Ils fonctionnent beaucoup par instructions écrites. En cas de conflit, on arrive vite au licenciement de l'employé.

La deuxième relation est placée sous le signe de la collaboration : les personnes interrogées utilisent les termes de « collègue », de « partenaire », et l'expression « échange de bons procédés ». Au fil des années, les particuliers reconnaissent qu'un certain attachement se crée avec la personne employée, même si les conversations restent superficielles. En général, l'employeur fixe les consignes oralement, au début de la relation, et les répète rarement au quotidien. En cas de désaccord, les employeurs cherchent d'abord à discuter avant d'envisager la rupture du contrat.

La troisième relation est personnelle : il s'agit d'une relation d'intimité entre un employeur et son employé. Pour définir le lien qui les unit, ces particuliers utilisent souvent des termes relatifs à l'amitié ou à la famille. Les personnes sont fréquemment en contact, elles se téléphonent et se rencontrent parfois en dehors du cadre professionnel. Les employeurs explicitent une fois pour toutes leurs attentes générales et leur conception du quotidien, puis laissent l'employé gérer seul son activité. Ils rapportent peu de désaccords ou de conflits.

La forte prédominance des tâches ménagères

En tant que particulier-employeur, à quels services à la personne avez-vous recours ? (réponses multiples)
En %

	Moins de 60 ans	60 ans et plus	Total
Ménage	86	92	89
Bricolage/jardinage	6	13	10
Garde à domicile d'enfants, baby-sitting	16	1	8
Dépendance	4	11	7
Soutien scolaire	5	0	3
Assistante maternelle	3	0	2
Autre	3	3	3

Source : FEPEM/CRÉDOC - 2008.

La gestion de la relation avec l'employé est généralement partagée entre les membres du foyer. Lorsqu'il s'agit d'un couple, la femme gère plutôt les aspects « relationnels » (recrutement, définition des tâches, conversations professionnelles et éventuellement personnelles, etc.), laissant à son conjoint la charge des aspects administratifs (rédaction du contrat, calcul du salaire, paiement).

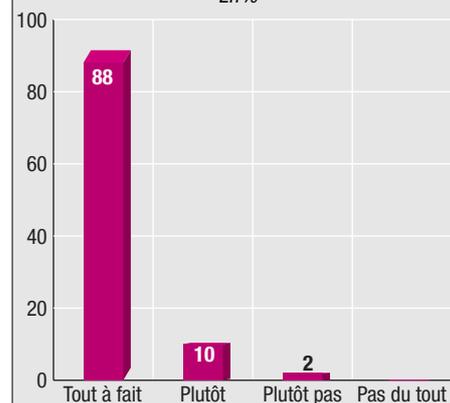
Le coût des services : 84 % jugent leur participation financière correcte (cette opinion chute à 69 % pour la garde à domicile, du fait de la concurrence des structures collectives). Elle est confirmée aussi par l'ancienneté des salariés des particuliers-employeurs : plus des deux tiers sont employés depuis au moins deux ans, un bon tiers depuis plus de cinq ans.

Une très forte satisfaction quant au service rendu

L'enquête du CRÉDOC met en évidence une très forte satisfaction des particuliers-employeurs quant au service rendu par leur salarié : 97 % se déclarent satisfaits. Cette satisfaction est confirmée par la bonne opinion des particuliers-employeurs sur le

La confiance au cœur de la relation employeur-employé

Diriez-vous avoir établi une relation de confiance avec votre salarié ?
En %



Source : FEPEM/CRÉDOC - 2008.

Les quatre grands profils

Les « seniors non dépendants » : 47 % des particuliers-employeurs interrogés

Il s'agit de personnes de plus de 60 ans, qui ont souvent eu recours à un emploi familial suite à des problèmes de santé (45 % le déclarent), sans pour autant entrer dans le champ de la dépendance. Ce sont souvent des personnes seules (39 %). Ils utilisent principalement des services liés à l'entretien de la maison : ménage (95 %) et bricolage/jardinage (14 %). Leur expérience de l'emploi familial est longue (plus de 10 ans pour 37 % d'entre eux) et ils voient fréquemment leur salarié (60 % à chaque intervention).

Les « jeunes avec enfants » : 36 %

Il s'agit de personnes de moins de 60 ans, essentiellement des actifs (91 %) et des couples (91 % également). Tous ont des enfants et beaucoup déclarent que le recours à un service à domicile a été déclenché par un événement familial (35 %), sinon professionnel (22 %). Services utilisés : le ménage (85 %), mais aussi la garde à domicile (20 %) et le soutien scolaire (7 %). Ces particuliers-employeurs voient plus de candidats que la moyenne lors du recrutement, mais ensuite voient moins leurs salariés (seulement 28 % les voient à chaque intervention). Ils se caractérisent également par une représentation positive de leur statut de particulier-employeur et par

Les raisons du recours aux services à domicile

Au-delà de la relation entre particuliers-employeurs et employés, l'étude du CRÉDOC permet de faire le point sur les motivations qui conduisent les ménages à avoir recours aux services à domicile. Les éléments déclencheurs les plus fréquents ont trait à l'incapacité d'accomplir certaines tâches par soi-même (problèmes de santé) ou à des changements dans l'organisation du foyer (événements familiaux et professionnels). Vient ensuite, loin derrière, la volonté de déléguer des activités contraignantes (ménage, repassage) parce qu'on « peut se le permettre ». Certains particuliers évoquent enfin un élan philanthropique: la solidarité avec des personnes en situation de précarité, à qui l'on offre un moyen de subsistance. Ces éléments dépendent fortement de l'âge et du type de service utilisé. Ainsi, les plus de 70 ans et les utilisateurs de services liés à la dépendance évoquent très majoritairement des problèmes de santé.

A contrario, il existe un certain nombre de freins au recours aux services à domicile, à commencer par la crainte de l'intrusion d'une tierce personne à son domicile. Les particuliers-employeurs développent des stratégies destinées à pallier ce type d'inquiétude. Ainsi, la recommandation de l'employé par un proche est une garantie de confiance efficace. Deuxième frein: l'image de services « de luxe ». Les individus jugent souvent leurs revenus trop faibles pour se permettre de « faire faire » certaines activités. Le troisième frein est d'ordre moral: certaines personnes interrogées éprouvent une gêne à l'idée de faire travailler quelqu'un pour leur compte, pour des tâches peu gratifiantes; ils auraient le sentiment d'exploiter un individu ou de commettre une injustice.

La concurrence des prestataires de service

Les deux principaux modes de recours à un service à domicile sont le mode « emploi direct » (particulier-employeur)

et le mode « prestataire », proposé par des établissements publics, des associations et des entreprises. La principale différence entre les deux modes se situe au niveau de la rémunération du service: les particuliers-employeurs salarient directement leur employé, tandis que les clients des prestataires de services s'acquittent de factures, comme pour la téléphonie ou l'énergie. Le mode « prestataire » présente plusieurs avantages pratiques: la prise en charge des démarches administratives, le remplacement de l'employé en cas d'absence ou de démission, la gestion des conflits par un tiers. Néanmoins, il rompt avec certains éléments de l'emploi direct fortement valorisés par les particuliers: la recommandation du salarié par un proche, la maîtrise totale du recrutement, l'instauration d'une relation durable avec l'employé (pas de risque de remplacement impromptu), la personnalisation de la gestion administrative, l'adaptabilité des horaires et des tâches. On notera que ces différents éléments ont tous trait à la confiance.

des particuliers-employeurs

une prédilection pour les relations de type « collaboration » ou « personnelle ».

Les « jeunes sans enfant »: 11 %

Il s'agit de personnes de moins de 60 ans, dont un tiers de personnes seules. Les éléments déclencheurs sont très divers, mais on relève une nette sensibilité à l'arrivée du Chèque Emploi Service Universel (ce qui pourrait révéler une tendance à la déclaration du travail non officiel). Leur expérience de particulier-employeur est plus courte que la moyenne. Il s'agit d'une catégorie plutôt urbaine et active, privilégiant les relations de type « professionnelle hiérarchisée », pour déléguer des activités contraignantes.

Les « personnes dépendantes »: 6 %

Il s'agit de personnes déclarant avoir recours à des services en lien avec la dépendance, quel que soit leur âge (mais elles sont plutôt âgées). On compte 62 % de personnes seules. Ces particuliers-employeurs ont plus recours au mandataire que la moyenne (21 % contre 13 %). Ils connaissent relativement mal les avantages fiscaux liés à l'emploi direct et la convention collective en vigueur. Ils voient beaucoup leur salarié (69 % à chaque fois), qu'ils considèrent fréquemment comme un ami ou membre de la famille (48 % contre 33 %). Ces personnes privilégient les relations de type « personnelle ».

Des raisons qui varient avec l'âge

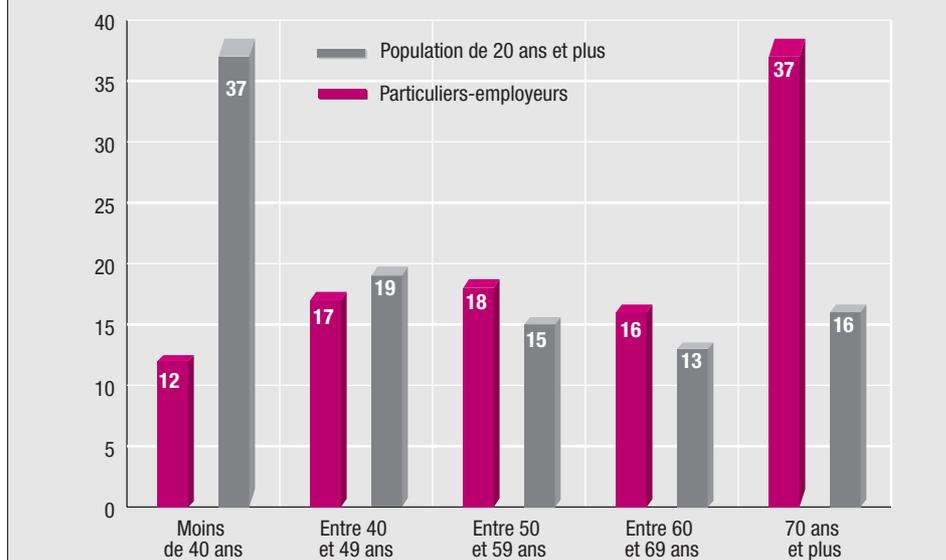
Qu'est ce qui a déclenché le fait de recourir à un service à domicile (les trois principales raisons)?
En %

	Moins de 40 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 à 69 ans	70 ans et plus	Total
Événement familial	46	33	16	11	8	19
Changement professionnel	17	26	17	9	3	12
Problème de santé	5	6	21	30	55	30

Source: FEPEM/CRÉDOC - 2008.

Les particuliers-employeurs: une population plutôt âgée

L'âge des particuliers-employeurs
En %



Source: FEPEM/CRÉDOC - 2008; INSEE.

Le compromis offert par le mode « mandataire »

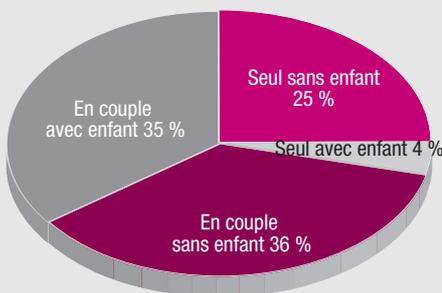
À mi-chemin entre « emploi direct » et « prestataire » se situe un mode relativement méconnu et peu utilisé, le « mandataire ». Son fonctionnement est le suivant : une personne morale (établissement public, association ou entreprise) facture à un particulier un service de médiation avec celui ou celle qui devient son employé. Administrativement, on est donc bien

dans le champ du particulier-employeur (c'est le particulier qui emploie directement le salarié), mais avec l'intervention d'un tiers. L'organisme mandataire peut se contenter de la mise en relation au moment du recrutement ; il peut également proposer un service de soutien au quotidien, pour les questions administratives comme pour la gestion des conflits.

Même si elle pose un problème de surcoût par rapport à l'emploi direct classique, la formule « mandataire » permet de répondre aux exigences complexes des particuliers. D'un côté, ils gardent la maîtrise de la relation de confiance qu'ils construisent avec l'employé. De l'autre, ils sont épaulés pour gérer les deux situations qui les inquiètent principalement : le recrutement (présentation de candidats, définition de critères de recrutement, rédaction du contrat de travail) et les conflits (médiation, aspects légaux). L'enquête du CRÉDOC montre que les personnes qui sont passées par un organisme mandataire en sont globalement satisfaites (87 % le sont).

Les particuliers-employeurs : une grande majorité de couples

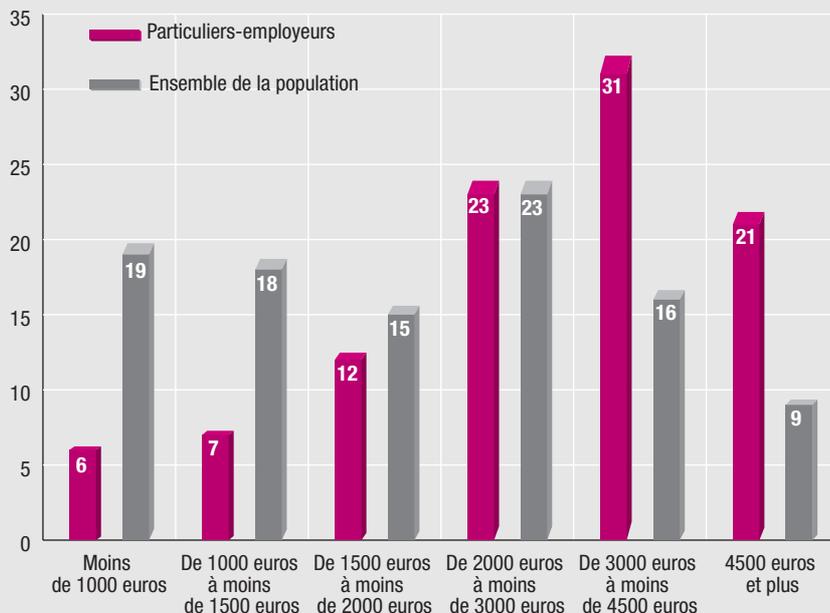
La situation familiale des particuliers-employeurs



Source : FEPEM/CRÉDOC - 2008.

La distribution des revenus des particuliers-employeurs

Les revenus mensuels nets du foyer avant impôts
En %



Source : FEPEM-CRÉDOC-INSEE.

Pour en savoir plus

● L'étude du CRÉDOC s'est déroulée en deux temps : un volet qualitatif exploratoire et une enquête quantitative :

Approche qualitative : Recherche bibliographique et réalisation de 50 entretiens semi-directifs avec des particuliers, par téléphone. Les personnes interrogées étaient réparties dans trois groupes distincts : particuliers-employeurs, particuliers clients de prestation de service à la personne, particuliers non concernés par les services à la personne.

Approche quantitative : enquête téléphonique auprès de 513 particuliers-employeurs, tirés aléatoirement dans la base de données de l'IRCEM, de façon à garantir leur représentativité. La durée du questionnaire était d'environ 15 minutes.

CRÉDOC
Consommation et Modes de Vie

● Publication du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

● Directeur de la publication : Robert Rochefort

● Rédacteur en chef : Yvon Rendu

● Relations publiques
Tél. : 01 40 77 85 01
relat-presse@credoc.fr

● Diffusion par abonnement uniquement
30,49 euros par an
Environ 10 numéros

● 142, rue du Chevaleret, 75013 Paris

● Commission paritaire n° 2193
AD/PC/DC

● www.credoc.fr