

Bref

CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS

PROFESSIONNALISER LES EMPLOIS FAMILIAUX

Un objectif affirmé, mais un processus encore à construire

Le développement des services aux personnes à domicile, souvent confondus avec les services de proximité dont ils ne sont qu'une composante, a donné lieu à un foisonnement d'initiatives publiques générant de nouvelles formes d'activités. Celles-ci ont contribué à créer une certaine confusion dans un champ jusque-là composé de deux branches professionnelles, l'aide à domicile et les services domestiques, qui se recoupent aujourd'hui autour de la notion d'emploi familial. De plus, les nouveaux outils de gestion de la relation salariale (le « chèque emploi-service » et l'association mandataire) s'avèrent difficilement compatibles avec la professionnalisation de ces emplois, pourtant invoquée par tous les partenaires concernés.

Dans le passé, les activités de services aux personnes à domicile avaient donné lieu à deux figures bien identifiées de salariés :

- la plus ancienne est celle du « domestique », à temps plein (ou au moins à mi-temps, parfois nourri et logé), « placé » chez un seul particulier-employeur ;
- l'autre, plus récente, est celle de « l'aide ménagère », salariée d'une association agréée ou d'une mairie, intervenant auprès de bénéficiaires d'un service social.

Mais aujourd'hui, deux nouvelles figures s'imposent :

- La « femme de ménage multi-employeur ». Poussée du côté du modèle du travail indépendant, elle entretient avec ses employeurs (ses « clients ») des relations de nature plus commerciale que salariale, en particulier avec ceux qui utilisent le « chèque emploi-service » comme mode de rémunération. Ce nouvel outil destiné à faciliter la vie des employeurs, tire en effet l'utilisateur vers le modèle du consommateur opérant un achat de service qu'il peut ou non renouveler après chaque prestation.

- « L'aide à domicile mixte », qui passe constamment du statut de salarié d'une association de maintien à domicile à celui d'employé de particulier. Les conventions collectives applicables à ces deux statuts étant différentes (cf. encadré page 2), cette alternance se traduit par une dégradation des conditions d'emploi, au regard de la figure classique de l'aide ménagère : différentiel de rémunération selon le statut d'emploi aux différentes heures de la journée, non-paiement des frais de déplacements entre deux clients, difficultés à prendre des congés payés, à partir en formation, à toucher des indemnités journalières en cas de maladie ou d'accident...

Ces quatre figures font l'objet d'un amalgame fréquent à travers le terme, très usité aujourd'hui, « d'emploi familial ».

L'EMPLOI FAMILIAL : UNE NOTION APPAREMMENT SIMPLE, POURTANT SOURCE D'AMBIGUÏTÉ

Dérivé de la notion de « poste d'emploi à caractère familial », elle-même empruntée à la convention collective

des employés de maison, ce terme « d'emploi familial » s'est généralisé suite à la loi du 31 décembre 1991 (cf. encadré page 4).

Alors que dans les textes initiaux il été utilisé pour désigner indistinctement tous les intervenants à domicile, quel que soit leur statut, le grand public en réserve aujourd'hui l'usage aux situations dans lesquelles le particulier est l'employeur de l'intervenant ; donc quand le salarié relève, au plan statistique et conventionnel, du secteur des « services domestiques ». Bon nombre d'usagers potentiels considèrent d'ailleurs qu'être employeur est une condition pour bénéficier des exonérations fiscales liées à l'emploi d'un salarié à domicile, alors que cet avantage s'applique à tous les contribuables quelle que soit la forme sous laquelle la dépense est effectuée : salaire versé par un particulier (directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire), ou règlement d'une facture d'un prestataire de service mettant un de ses salariés (aide ménagère ou auxiliaire de vie, par exemple) à la disposition du ménage.

La généralisation de la notion « d'emplois familiaux » s'est accompagnée d'une complexification du marché du travail dans un champ jusque-là clairement composé de deux branches professionnelles bien distinctes : l'aide à domicile et les services domestiques.

Un double déplacement s'est en effet opéré :

- Les associations de maintien à domicile ont créé des services mandataires (plaçant des salariés et gérant des contrats de travail pour le compte d'employeurs-particuliers). Devenues pourvoyeuses d'emplois familiaux, elles se sont positionnées, de fait, sur le champ des services domestiques.

- Les associations intermédiaires et les associations de service aux personnes (cf. encadré page 4), parties à la conquête du marché des services domestiques (ménage, petits travaux de bricolage, baby-sitting...), ont également investi par touches successives le secteur de l'aide à domicile : agrément pour la prestation de gardes à domicile, utilisation de l'em

ploi familial pour des emplois de type auxiliaires de vie auprès d'handicapés...

Le marché des services aux personnes à domicile s'est brouillé, les mêmes entités commerciales (des associations multiservices à marque commerciale unique) proposant des services à des prix différents, allant de 50 à 80 francs de l'heure, selon le statut des intervenants. Ces derniers ne savent d'ailleurs pas toujours qui est leur véritable employeur quand ils ont affaire à une association mandataire (en charge des embauches, de l'organisation des plannings de travail, du décompte des heures...) qui fait office d'employeur sans l'être, le contrat de travail et les bulletins de paie étant au nom du particulier-employeur. L'enquête de terrain¹ montre clairement que les rôles respectifs de chacun sont ambigus, parfois méconnus des salariés, des clients, et des mandataires eux-mêmes. Certains responsables d'associations parlent même de « leurs » salariés pour désigner les personnes qu'ils placent en emploi familial.

Alors que la plupart des bilans de cette période de grande mutation mettent l'accent sur le succès du « chèque emploi-service », le phénomène le plus notable réside sans doute dans la multiplication des associations mandataires (et intermédiaires) qui ont rencontré un vif succès auprès d'une grande partie de la clientèle potentielle. En effet, nombre de clients préfèrent, tout en bénéficiant des avan-

tages accordés aux particuliers-employeurs, profiter des avantages procurés par l'existence d'une « entreprise de service » : garantie de sérieux de l'intervenant, assurance de la continuité du service, capacité de médiation, possibilité de recours en cas d'incident... bref, qualité du service rendu, au-delà de la qualité de l'intervenant lui-même.

CRÉATION D'HEURES DE TRAVAIL, MAIS REcul DE LA RELATION SALARIALE

En neuf ans, de 1987 à 1995, les nouveaux dispositifs d'exonération de charges sociales et de déductions fiscales, accompagnés d'une diversification de l'offre de services, ont généré environ 126 millions d'heures de travail ; soit près de 70 000 emplois équivalents temps plein (ETP)² dans le secteur des services domestiques, c'est-à-dire créés par des particuliers-employeurs. Pendant la même période, les dispositifs traditionnels d'aide au maintien à domicile (essentiellement l'aide ménagère) créaient dix fois moins d'heures de travail : moins de 7 000 emplois ETP.

Cet accroissement du volume d'activité résulte d'un triple mouvement :

- une augmentation du temps de travail mensuel des employés de maison déjà en poste : l'IRCEM a constaté une progression moyenne de 10 heures par mois et par salarié, entre 1986 et 1994 ;
- une augmentation du temps de travail hebdomadaire

1 - L'étude menée par le Céreq sur les emplois familiaux, pour le Commissariat général du plan, s'appuie sur 12 monographies de prestataires et 50 entretiens approfondis avec des intervenants. Elle sera prochainement publiée dans la collection « Documents » du Céreq.

2 - Dont un cinquième correspondrait à du blanchiment de travail au noir, selon différentes études de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES).

LES EMPLOIS FAMILIAUX : DEUX SECTEURS...

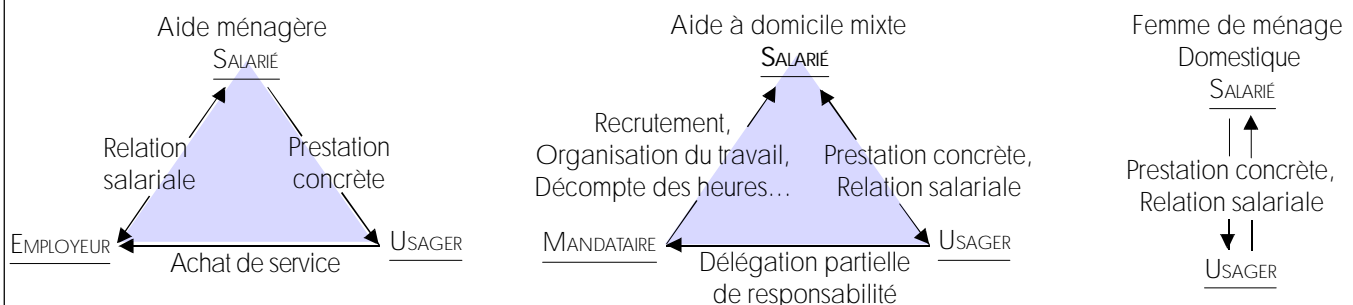
L'aide à domicile

Dans ce secteur, les créations d'emplois relèvent d'une logique sociale de maintien à domicile de certaines catégories de population (personnes âgées, handicapées...), et les prestataires assument une mission de service public en direct (municipalités) ou par délégation (associations conventionnées). Les salariés de ces structures sont couverts par l'une des trois conventions collectives en vigueur (« Aide à domicile en milieu rural », 1970, « Travailleuses familiales », 1970, ou « Organismes d'aide à domicile », 1983) ou par le statut de la Fonction publique territoriale. Quatre catégories d'intervenantes sont répertoriées : les aides à domicile (ex-« aides ménagères ») titulaires ou non du Certificat d'aptitude à la fonction d'aide à domicile (CAFAD), les aides soignantes et les travailleuses familiales.

Les services domestiques

Les créations d'emplois résultent dans ce secteur d'arbitrages purement privés en faveur de l'externalisation de certaines activités domestiques. Les usagers sont employeurs-particuliers et les salariés sont couverts, depuis 1980, par la Convention collective nationale étendue des employés de maison. Dix-huit types d'emplois différents sont référencés en trois catégories et six niveaux de qualification : un emploi polyvalent d'employé de maison, sept emplois spécifiques « à caractère familial » (garde d'enfants, garde malade...) et dix emplois spécifiques (cuisinier, secrétaire particulier, chauffeur...). Le secteur s'est doté d'une caisse de retraite complémentaire spécifique, l'Institut de retraite complémentaire des employés de maison (IRCEM), qui constitue la source statistique la plus fiable.

... TROIS FORMES DE RELATIONS SALARIALES



des aides à domicile, sur la base d'un mixage des statuts d'intervention : majoritairement à temps partiel, elles sont de plus en plus souvent sollicitées pour réaliser des missions en emploi familial, auprès d'anciens bénéficiaires devenus employeurs-particuliers ou auprès de nouveaux clients ;

- l'intégration de nouvelles venues sur le marché du travail des employés de maison, placées auprès de particuliers par le jeu du marché de gré à gré, ou par le biais des services mandataires et des associations intermédiaires.

Il est difficile dans ces conditions de déterminer combien de nouvelles salariées ont rejoint ce secteur d'activité. L'IRCEM, pour sa part, a enregistré un gain d'environ 150 000 actifs cotisants entre 1987 et 1995, une partie étant d'anciennes salariées au noir, une autre des aides ménagères devenues partiellement aides en mandataire.

Seule l'approche par le terrain permet de caractériser les emplois effectivement créés. Tenus quasi exclusivement par des femmes, ils sont de plus en plus souvent le résultat d'un assemblage d'interventions réalisées sous plusieurs statuts : aux heures réalisées en mandataire ou payées en « chèque emploi-service » (donc en tant qu'employée de maison, à raison d'une moyenne de 51 heures par mois en 1994, source IRCEM), s'ajoutent souvent des missions en associations intermédiaires, des vacations en tant qu'aide ménagère, mais aussi parfois quelques heures de ménage au noir. Au titre des heures réalisées sous le seul régime des employés de maison, les trois quarts des salariées gagnent en effet moins de 3 000 francs par mois (source IRCEM, 1994). C'est donc en jonglant avec toutes les propositions que peuvent leur faire les prestataires de services, que ces salariées, souvent seules ou chefs de famille monoparentale, complètent leur planning de travail de manière à obtenir un revenu mensuel proche du SMIC.

DES FORMES D'EMPLOI PEU COMPATIBLES AVEC LA PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR

Si l'on entend par professionnalisation, l'acquisition et la reconnaissance de compétences spécifiques (sanctionnées ou non par un diplôme, le Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile), l'étude montre qu'elle réside dans la capacité qu'acquiert les salariées à prendre de la distance :

- distance par rapport à leurs propres valeurs et savoir-faire domestique,
- mais aussi par rapport à la multiplicité des relations singulières dans lesquelles elles sont impliquées.

Sur le premier point, il apparaît que la formation initiale et la formation continue ont pour rôle essentiel de donner un cadre de référence à partir duquel chacun des agents va pouvoir revisiter ses propres systèmes de valeurs et de normes, mais aussi ses savoir-faire, pour répondre à des exigences de service variables d'un foyer à l'autre. Cette prise de distance ne peut être considérée comme acquise une bonne fois pour toute : les intervenantes exercent en effet au sein de leur foyer des activités domestiques (entretien, éducation des enfants...) qui réactivent en permanence leurs systèmes de valeurs. La formation initiale, ici plus qu'ailleurs, ne peut suffire : elle peut permettre de transmettre un idéal professionnel, mais c'est dans la pratique quotidienne que se forgera la professionnalité, à condition

que soient ménagés des temps d'analyse de cette pratique.

Sur le deuxième point, la notion de prise de distance renvoie au caractère singulier et subjectif de chacune des interventions. Celles-ci sont effectuées dans l'espace privé du bénéficiaire, à son domicile et en sa présence, en particulier dans deux des trois modèles de service que l'on a observé : le modèle de domesticité et celui de l'aide au maintien à domicile³. Les intervenantes se trouvent donc au cœur de l'histoire des personnes, voire des relations familiales. Elles doivent faire preuve de compétences relationnelles importantes face à des situations diversifiées : entrer chez un nouveau client (ou bénéficiaire) suppose de nouer une nouvelle relation, de trouver le bon positionnement qui tienne compte des besoins mais aussi des craintes et des espoirs de l'autre. Rester professionnelle, c'est trouver à chaque fois la distance juste pour rester à l'écoute, être disponible et agir de manière à écarter toutes relations de subordination et de dépendance. Cela demande aux salariées une capacité de prise de recul face à chacune des situations, dont certaines peuvent être très éprouvantes : confrontation avec le vieillissement, deuils à répétition, phénomènes de transferts (petite-fille/grand-mère avec les personnes âgées, mère/enfant avec les bébés...), mais aussi parfois mépris, harcèlement sexuel, etc.

Pour permettre aux intervenantes de sortir de l'isolement et de rompre le silence qui pèse sur l'engagement affectif, la mise en place de lieux de paroles paraît indispensable. La santé et la professionnalité des salariées, comme la qualité du service, sont sans doute à ce prix. Mais qui va supporter ce coût ?

Dans les structures nées de la politique de maintien à domicile, c'est l'organisme financeur qui contribue, à travers l'établissement du tarif conventionnel, à la prise en charge des coûts liés à ces temps de travail collectifs (formation continue, supervision d'équipe, aide extérieure d'un professionnel de l'écoute, etc.). Ils sont intégrés au coût horaire d'intervention, contribuant (avec d'autres éléments liés à l'existence d'une structure, donc d'emplois administratifs et d'encadrement, et à certains avantages conventionnels) à renchérir le coût global, à élargir l'écart constaté entre le salaire horaire des intervenants et le prix d'achat de la prestation.

Dans les structures multiservices adossées à des services d'aide ménagère, on peut penser que les ressources issues de l'aide ménagère peuvent permettre à une majorité de salariées « mixtes » de bénéficier de ces temps de formation et de supervision. Mais les évolutions en cours peuvent laisser craindre que l'équilibre entre l'activité prestataire (aide ménagère...) et l'activité mandataire (placement d'intervenants...) se déplace du côté du mandataire. Dans ce cas, les possibilités de professionnalisation des salariées se réduiraient considérablement.

Cette possibilité n'existe pas, a fortiori, dans la formule du « chèque emploi-service », la moins onéreuse à ce jour pour le consommateur, puisqu'aucun frais de gestion ne lui est imputé pour l'instant. Or, cette formule fait l'impasse sur la construction des professionnalités des intervenants.

3 - Le troisième modèle de service étant celui de la femme de ménage.

Ainsi, comme le note A. Fouquet, « *La généralisation du chèque emploi-service, qui ne prévoit pas de formes de rémunération de l'organisation, va à l'encontre du bon développement de ces services, car il remet le serveur dans la position dominée, sans défense devant une multitude d'employeurs ponctuels pour des relations non durables, sans garantie et sans possibilité de processus qualifiant* »⁴.

C'est souvent à travers l'organisation ou le financement de la formation professionnelle que l'État intervient pour contribuer à la professionnalisation des salariés, en appui aux politiques de branches. De ce point de vue, la situation peut paraître paradoxale : des fonds non négligeables sont consacrés à former des candidats à l'emploi d'aide à domicile (au titre du Crédit formation individualisé (CFI) et des programmes départementaux de formation des chômeurs), avec un retour très faible sur la branche car une bonne partie des stagiaires ne travailleront jamais à domicile. Ils préfèrent, dans la mesure du possible, s'orienter vers des établissements pour personnes âgées ou pour enfants dans lesquels ils trouvent des conditions d'emploi plus classiques.

Pendant le même temps, les fonds émanant de la Direction des Affaires sociales pour favoriser la formation en cours d'emploi, se réduisent et ne permettent plus aux associations d'envoyer en nombre suffisant leurs salariés, ou ceux du mandataire, en formation ; qu'il s'agisse de formation diplômante comme ils l'ont fait dans les premières années qui ont suivi la création du CAFAD, ou de formation d'adaptation au poste de travail après une première expérience, pour les salariés du mandataire. Aussi n'est-il pas rare de trouver aujourd'hui sur le marché de l'emploi des chômeurs ayant bénéficié d'un nombre d'heures de formation important qu'ils ne valoriseront jamais dans le secteur de l'aide à domicile. Alors que la plupart de ceux qui entrent dans ce secteur n'ont aucune formation et peuvent d'autant moins y accéder en cours d'emploi qu'ils sont de moins en moins souvent salariés d'entreprises ayant la capacité de mettre en œuvre une réelle politique de formation continue.

Pour remédier à la relative inefficacité de ce dispositif, en terme d'insertion dans le secteur de l'aide à domicile, certains acteurs locaux réfléchissent aujourd'hui à la nécessité d'articuler la formation à une organisation préalable de l'offre locale. Ce afin de pouvoir collectivement offrir aux stagiaires, à l'issue de leur formation, un véritable parcours d'insertion, c'est-à-dire la garantie d'exercer d'emblée et de manière durable une activité suffisante (une trentaine d'heures hebdomadaires), éventuellement dans le cadre d'une pluralité d'employeurs (associatifs ou particuliers).

4 - A. FOUQUET, « Le concept d'emploi de proximité », *Études et recherches de l'ISERES*, n° 141, 1995, p. 51.

Mais pour véritablement professionnaliser ce secteur, il faudrait aussi s'assurer que des retours en formation soient possibles et que des temps d'échange sur la pratique professionnelle soient institués et intégrés à l'activité professionnelle ; ce qui supposerait que de véritables engagements contractuels soient pris entre les groupements d'employeurs et les salariés concernés.

Chantal Labruyère

LES PRINCIPALES ÉTAPES DE LA RÉGLEMENTATION DES EMPLOIS FAMILIAUX

- Loi du 27 janvier 1987 : elle instaure une exonération de charges sociales pour certaines catégories d'employeurs-particuliers (les plus de 70 ans, en particulier). Elle crée aussi les associations intermédiaires, exonérées de charges sociales et autorisées à faire du prêt de main-d'œuvre auprès de particuliers pour des petits travaux d'entretien et de jardinage.
- Loi du 31 décembre 1991 : elle instaure un agrément obligatoire pour les associations de services aux personnes autorisées à développer une activité dite de mandataire, de placement de salariés et de gestion des contrats de travail. Les domaines concernés par l'activité de ces associations sont :
 - l'assistance aux tâches et activités de la vie quotidienne, tels que l'entretien courant du logement, du linge et des vêtements, la préparation des repas, les achats, etc. ;
 - les services rendus aux familles, comme la garde des enfants, l'assistance aux personnes âgées, handicapées, ou à celles dont l'autonomie est momentanément réduite.
- Loi de finances rectificative du 30 décembre 1991, instaurant une réduction d'impôt sur le revenu égale à 50 % des sommes versées pour l'emploi d'un salarié travaillant à la résidence du contribuable, ou pour les sommes versées à une association agréée par l'État pour la fourniture de services aux personnes. Le montant maximum pris en compte, 25 000 F en 1991, a été porté à 90 000 F en 1995.
- Loi quinquennale du 20 décembre 1993 : elle arrête le principe du « chèque emploi-service ». Les décrets d'application du 10 novembre 1994 lanceront son expérimentation pour des missions n'excédant pas 8 heures par semaine.
- Loi du 29 janvier 1996 : elle pérennise le dispositif du « chèque emploi-service » et l'étend au temps plein ; elle autorise les entreprises commerciales à intervenir sur le champ des services aux personnes, modifie les conditions et les procédures d'agrément des prestataires, et autorise les comités d'entreprise à verser des aides financières aux salariés utilisant les services d'un intervenant à domicile.