

Rencontre débat organisée par « Femmes travail et migrations » :
Services à la personne et aides à domicile
Samedi 11 octobre 2008
Paris, Mairie du 10^{ème} arrondissement

(texte établi en avril 2009)

Introduction. Claudie Lesselier, pour le groupe organisateur

Claudie.lesselier@wanadoo.fr

Si on se replace dans la longue durée on voit que depuis l'avènement d'une société bourgeoise, au début du 19^{ème} siècle, les emplois de service se sont féminisés et ont représenté une part importante du travail féminin (33% des femmes actives en 1901, 45% des femmes travaillant à Paris à cette date).

Ces chiffres ont décliné après la première guerre mondiale, et ces emplois sont largement passés aujourd'hui de l'emploi à demeure d'une « bonne à tout faire » à l'emploi de « femmes de ménage » ou d' « employées de maison » qui ne sont pas logées par l'employeur. Le terme d'employé de maison devient le terme usité seulement après la seconde guerre mondiale et la première convention collective date de 1951. On peut remarquer que ces emplois ont été largement dévolus à des femmes migrantes, migrantes des campagnes ou des provinces d'abord, de l'étranger ensuite, à partir des années 1960n, cela dans les grandes villes et les régions d'immigration, car ailleurs la proportion est très différente. Ainsi dans les années 60 et 70 les domestiques espagnoles, et aussi portugaises, avaient une grande visibilité, à Paris.

Outre les employées de maison un secteur « social » s'organise après la seconde guerre mondiale avec les « aides ménagères » et « travailleuses familiales » envoyées par les services sociaux auprès de familles en difficulté. Si il y avait depuis longtemps des « garde malades », l'organisation du secteur de l'aide à domicile pour les personnes malades, handicapées ou âgés, est plus récent. Phénomène récent et en plein essor, l'activité d'entreprises ou d'associations mandataires ou prestataires (20% des heures de travail dans le secteur des services personnels et domestique passeraient par ces structures). Une convention collective spécifique est en projet. On a donc une diversification des fonctions, des publics auxquels ces services s'adressent et des profils des travailleuses de ces secteurs. C'est aussi un fait très récent que l'État et les pouvoirs publics s'intéresse à ces secteurs en voulant les développer et les formaliser les organiser (chèque emploi service, plan Borloo, législation définissant plus précisément ces emplois).

Il est malheureusement difficile de retracer l'évolution quantitative sur la longue durée étant donné les catégories statistiques différentes utilisées au fil du temps et la sous-estimation de l'emploi féminin notamment dans ces branches, car il est très souvent informel. Aujourd'hui, l'INSEE utilise la catégorie de « services personnels et domestiques » qui est incluse dans le secteur « services aux particuliers ». D'après une synthèse parue dans Insee Première, sur l'ensemble de l'année 2006, plus de 1,6 million de salariés ont été employés directement par un particulier : 410 000 pour la garde des enfants, dont 96 000 au domicile des parents, 550 000 aides à domicile (assistance aux personnes âgées ou dépendantes) et près de 1 million de salariés effectuant un autre type de service (ménage, soutien scolaire, repassage...), certains cumulant plusieurs de ces activités. Donc sur une population active de 27,8 millions cela ferait 5,7% des actifs. Les femmes représentent 90 % des salariés. La Fédération des particuliers employeurs donne des chiffres un peu différents : 1,45 million de salariés employés par les particuliers employeurs, 3.1 millions de particuliers employeurs soit 12% des ménages français recourant à ces services. Un document de la Direction du développement économique de la mairie de Paris établit que en 2006 il y a en IDF 187 000 emplois dans les « services personnels et domestiques » dont à Paris 51 000, ce qui constitue respectivement 3,6 % et 3,3% des emplois totaux. Ce document relève aussi que entre 2005 et 2006 le nombre de ces emplois s'est accru de 6%.

L'action syndicale des « gens de maison » s'organise à partir des années 1885, mais d'abord dirigée par des hommes (valets, maîtres d'hôtel...). On relève dans le mouvements féministe au tournant du siècle un certain nombre de débats sur la situation des domestiques et de nombreuses œuvres littéraires traitent de leur condition et des relations avec les employeurs et employeuses. Les syndicats féminins datent surtout des années 20 et sont liés au mouvement syndical chrétien, d'où leur place dans la CFTC et surtout la CFDT dans les années 60. Le syndicat CFDT est très actif entre 1967 et 1975, il colle des affichettes, organise des réunions, définit des revendications, publie à partir de 1971 un journal, intitulé « Inform'action ». On peut lire sur cette époque le témoignage de Maria Arondo, migrante espagnole, femme de ménage, militante de la JOCF puis permanente syndicale CFDT et un chapitre du livre de Geneviève Fraisse cité en bibliographie. L'action syndicale sur la durée est rendue difficile par le renouvellement des personnes pour qui ce n'est pas toujours un emploi à vie, et la succession des vagues migratoires (marocaines ou algériennes notamment dans les années 80, africaines subsahariennes, philippines, ensuite...) et bien évidemment la difficulté de s'organiser pour des salariées isolés face à leur employeur.

Au début des années 70 il y eu quelques textes féministes sur la question des emplois domestiques, notamment autour de la problématique du travail ménager et de l'univers domestique, son caractère privé ou sa nécessaire socialisation, de la division du travail et des relations entre femmes employeuses et employées, ainsi que des travaux

d'histoire des femmes, surtout sur le 19^{ème} siècle. Mais ce fut modeste et peu suivi. Ce n'est qu'assez récemment que l'intérêt revient dans la recherche sociologique, au croisement des études du travail, des migrations, du genre. Renouveau d'intérêt aussi dans le militantisme (notamment à partir de l'approche par les migrations, les sans-papiers, et à partir de l'approche par la problématique de l'économie sociale ou solidaire), ou les médias (cf. reportage jeudi 9 octobre sur France 2).

Aujourd'hui dans cette rencontre débat nous voulons poser à nouveau ces questions et favoriser un travail collectif avec les acteurs et actrices. Le témoignage de Zita Obra nous mettra tout de suite dans le contexte des parcours professionnels et migratoires de femmes et de l'action syndicale. Nous verrons ensuite l'organisation économique de ce secteur, puis le regard sociologique se centrera surtout sur les parcours, les profils et les stratégies des femmes qui y travaillent. Nous traiterons ensuite de la question du droit du travail et des difficultés à faire valoir les droits. Enfin des interventions et le débat final sur les perspectives d'action et d'organisation, associative et syndicale nous permettra aussi d'envisager les suites à donner à cette rencontre.

Quelques mots sur notre groupe interassociatif « Femmes travail et migrations ». Constitué officiellement en avril 2008 (mais des activités avaient commencé antérieurement), il a pour objectifs :

- associer réflexion et pratique (sociologie, droit, économie, militantisme syndical, féministe etc.) sur les questions relatives au travail des migrantes et aux initiatives de solidarité internationales, en France et ailleurs
- favoriser la parole des femmes (travailleuses avec ou sans papiers, travailleuses du secteur domestique, femmes engagées dans des initiatives alternatives...) et les échanges sur ces expériences
- contribuer à favoriser la conquête de droits par les travailleuses migrantes et leur organisation syndicale ou collective

Nous avons organisé une série de réunions publiques sur ces thèmes : réalités et représentations des migrantes (fin 2007), le micro crédit (mai 2008), le travail des migrantes et les migrantes actrices de solidarité internationales (juin 2008).

Ce groupe inclut pour l'instant : ATF (Association des Tunisiens en France), ADEL (Agence pour le Développement de l'Économie Locale), Commission femmes d'Amnesty international, Ligue internationale des femmes pour la paix et la liberté, RAJFIRE, Collectif national pour les droits des femmes, Union locale CGT du 10^{ème} arrondissement.

Zita OBRA, Secrétaire générale SSPE CFDT « Parcours d'une migrante devenue responsable d'un syndicat de salariés » (texte transmis par l'auteure)

obrazita@yahoo.fr

Bonjour à toutes et à tous.

Tout d'abord je remercie Mme Odile Merckling et tous les organisateurs de cette réunion.

Peut-être que parmi vous certains se souviennent qu'il y a quelques années une employée familiale, venue d'un pays lointain, victime de l'exploitation, a eu la chance d'être soutenue par la CFDT. C'est ce qui lui a permis de sortir de son isolement, c'est ce qui lui a donné la force de faire reconnaître ses droits, et c'est ce qui me donne aujourd'hui le courage de me trouver parmi vous à cette tribune.

Dans mon pays d'origine, aux Philippines, à l'âge de 13ans, j'étais déjà employée de maison. Je n'ai pas continué mes études car mes parents n'ont pas de moyens du les financier. J'étais la deuxième sur les 9 enfants. Je me suis mariée à 19 ans et j'ai eu 4 enfants. A cause de la pauvreté dans notre pays, en 1994, j'ai décidé de partir à l'étranger, pour gagner d'argent pour que mes enfants puissent terminer leurs études. Pour la première fois, j'ai donc embarqué dans un avion. Vol de Manille à Budapest. Je sais lire mais je ne le connaissais pas le visa, ce que j'ai vu « Consulat de Budapest à Paris » mais malheureusement, c'était juste un visa jusqu'à Budapest et en plein hiver, j'étais obligée de suivre les passeurs depuis l'hôtel pour traverser la Slovaquie, puis la Suisse, pour gagner l'Italie et la France. Nous avons marché dans la forêt, dans les vignes, traversé les frontières à pied et des rivières de l'eau jusqu'aux épaules, et j'étais complètement épuisée ! Mon voyage a coûté 10 000 dollars et il a duré plus de 1 mois pour gagner la France.

Enfin, je suis en France. J'ai travaillé avec une famille américaine pendant 11 mois jusqu'à ce que j'ai rencontré la famille qui m'a exploitée ! Je travaille de 7h de matin souvent jusqu'à minuit ou 1h de matin. J'ai gagné presque rien sur les deux dernières années. Ils ont confisqué mon passeport, je n'ai pas le droit de parler aux étrangers surtout avec la gardienne de l'immeuble. Un jour, la gardienne avait vu que mon employeur partait, et à mon retour après avoir déposé les enfants à l'école, elle m'a appelée, en me demandant si j'avais des papiers, le passeport, en me montrant les siens. A cette époque, je n'ai pas tout à fait compris pourquoi elle me demandait tout ça... Elle m'a dit que je suis pâle et que j'ai l'air malade. Elle m'a demandé aussi d'aller voir un médecin. C'est à partir de là que j'ai réfléchi. Au mois de mars 1999, mes employeurs m'ont demandé de faire un grand ménage, c'est à ce moment là que j'ai découvert mon passeport caché dans un tiroir. Quand j'en ai parlé, le monsieur se met en colère et il m'a jeté une chaise à la figure, heureusement, je n'ai pas été blessée ! Alors, j'ai eu très peur ! Je ne me sentais plus à l'aise, donc le 15 avril la même année je les ai quittés.

J'étais très désespérée, pas de travail, pas de logement, et plus d'argent à envoyer pour mes enfants. Je suis tombée malade et hospitalisée ! Pas de visite, pas de moyen de contacter ma famille, j'étais toute seule ! La seule chose que j'ai, c'est de courage rien que le courage... ! En sortant de l'hôpital, je suis allée chez la copine où j'étais logée provisoirement, j'ai rencontré dans métro une dame chez qui je faisais des baby-sitting les week-ends. Elle m'a demandée ce qui m'arrivait. Je lui ai raconté. C'est elle qui m'a accompagnée dans mes démarches jusqu'à la CFDT et là j'ai commencé à militer.

Au même moment j'ai contacté mes employeurs pour qu'ils me donnent mon passeport et mes salaires impayés, si non je les emmène en justice. Mais ils m'ont dit qu'ils ont rien à me régler et ont refusé de me rendre mon passeport. Je leurs ai répondu : « d'accord gardez mon passeport, gardez votre argent, et nous nous retrouverons au tribunal ». Donc je leur ai raccroché au nez.

Aux Prud'hommes de Paris en mai 2001, 5 minutes avant le jugement, mes employeurs ont tenté de m'acheter en me proposant « combien, la somme que vous voulez, mais évitez le cas ». Je leur ai répondu, je n'ai pas de somme, je ne veux que la réalité de justice ! Ils ont été condamné mais ce n'était pas ce que j'ai attendait. Donc j'ai fait appel ! J'ai écrit à Madame Chirac pour qu'elle me donne des conseils, et elle m'a répondu ! Elle m'a beaucoup encouragée ! Donc la procédure continue. Grâce à la CFDT en février 2003, nous avons gagné victorieusement à la Cour d'Appel.

Mon parcours syndical

En 2000, j'étais élue en tant que membre du conseil syndical au syndicat CFDT des salariés du particulier employeur de l'île de France et membre de la commission de branche jusqu'à 2003, élue secrétaire générale en octobre 2003 et en novembre 2006, et je suis permanente de la Fédération des Services CFDT depuis janvier 2004.

Notre syndicat regroupe trois secteurs professionnels, les Employés familiaux, les Assistants maternels et les salariés des entreprises de service à la personne (secteur privé). Au plan national on compte aujourd'hui 1 300 000 salariés dans ces secteurs, dont 35% en île de France, sans parler de l'imposante masse des travailleurs non déclarés.

L'objectif de notre syndicat est de faire connaître ou reconnaître l'importance de ces métiers dans la société française par la professionnalisation de ceux-ci. Une des toutes premières tâches de notre syndicat est donc de faire sortir les employés familiaux et les assistants maternels de leur isolement qui les rend si vulnérables.

J'ai également participé à l'enquête « SPE » Salariés du Particulier Employeur, organisée par la Fédération des Services CFDT, ayant pour thème « Changeons notre Regard », enquête au cours de laquelle 138 professionnels ont été interviewés. Et j'ai aussi participé à l'organisation de la journée nationale du 8 avril 2006 afin de rencontrer et échanger avec les salariés dans ce secteur.

D'autre part, certains d'entre vous ont peut-être regardé le 10 janvier 2006 l'émission « Le Droit de Savoir » de Charles Villeneuve sur TFI et rediffusés en plusieurs reprises dans les différentes chaînes de télévision il n'y a pas si longtemps, consacré au travail au noir. Dans cette émission je suis intervenue avec Mr Contou, chef de l'équipe des inspecteurs de l'URSSAF dans la région Parisienne pour dénoncer le travail illégal dans notre secteur. C'est la première fois, selon Mr Contou, que l'URSSAF intervient auprès d'employeurs particuliers. L'impact de cette émission a été positif, nous avons reçu de nombreux appels jusqu'à ce jour, ainsi que nos structures CFDT sur le travail dissimulé, et de nombreuses demandes d'adhésions ont été faites. Cette émission est bien le constat que le travail dissimulé existe toujours dans la société et le syndicat souligne cette problématique.

Malgré l'existence de nos conventions collectives, nous continuons à rencontrer les mêmes difficultés pour les faire appliquer : travail dissimulé, absence de contrat de travail, heures supplémentaires non rémunérées, etc. L'exploitation existe toujours, de nombreux salariés dans ce secteur continuent de se trouver dans une situation d'une grande vulnérabilité sans pouvoir dire leur souffrance, particulièrement les étrangers.

Dans ce cadre depuis la rentrée appuyé par l'Union Départementale CFDT de Paris, nous aidons à la régularisation de nos adhérents et adhérentes sans papier à déposer un dossier de régularisation auprès de la préfecture. Depuis la rentrée scolaire j'ai aidé plus de 30 adhérents et adhérentes à constituer leur dossier et l'Union Départementale les accompagne dans les centres de réception des étrangers afin qu'ils ne soient pas seuls face à l'administration. Malheureusement nous avons beaucoup de mal pour obtenir des employeurs qu'ils veuillent bien leur faire un contrat de travail et surtout qu'ils les déclarent.

L'ambition de notre syndicat est de vouloir que les droits des salariés de ces deux secteurs soient enfin respectés, mais aussi que le champ de ces droits soit élargi, à savoir :

- l'amélioration des conditions de l'emploi de gré à gré (emploi direct),
- une médecine du travail pour l'ensemble des salariés,
- la reconnaissance des accidents du travail,
- l'inaptitude et les maladies professionnelles,
- le logement : nous souhaitons que les salariés ne soient plus logés par l'employeur, ce qui les rend trop dépendants, trop vulnérables. En cas de licenciement, de départ à la retraite le salarié se retrouve à la rue. Ce sont des salariés comme les autres, et comme tels, pourquoi n'auraient-ils pas le droit à avoir leur propre logement ?
- la formation : nous insistons sur la reconnaissance et la valorisation de notre profession par une meilleure application de la formation professionnelle continue.

Pour ce faire, nous continuons à nous battre et à accueillir les salariés du secteur durant nos permanences qui ont lieu deux fois par mois le samedi ; nous recevons ceux qui le désirent en entretien individuel au cours de la semaine.

Car notre ambition, notre espoir est de faire sortir les salariés du particulier employeur de leur isolement, d'améliorer leurs conditions de travail, et de faire en sorte que **la société change le regard** qu'elle porte sur **ces hommes et ces femmes** qui assument de véritables responsabilités et qui accomplissent des tâches utiles pour tous. Nous agissons ensemble pour que celles qu'on appelait encore il n'y a pas si longtemps « la bonne à tout faire », « la Marie ou la Boniche », celle qu'on appelle toujours « la Nourrice ou la Nounou » deviennent des salariés à part entière, des « Salariés du Particulier Employeur. »

Je vous remercie.

Adresse : Syndicat des salariés des particuliers employeurs, USRP CFDT, 7-9 rue Euryale Dehaynin, 75019 Paris, Tel : 01 42 03 88 14

Première partie : les aspects économiques et organisationnels du secteur de l'aide à domicile et des services à la personne.

Madeleine Hersent (ADEL) : « L'organisation des services aux particuliers : permanences et changements » (transcription de l'intervention orale)
adel1@wanadoo.fr

Les services à la personne, c'est un secteur d'activité que l'on a énormément de mal à appréhender et à comprendre. C'est un secteur où il y a des possibilités, des potentiels et en même temps on voit bien qu'on n'arrive pas à constituer un secteur de travail correct, avec des conditions de travail correctes pour les salariés. Plus j'interroge tous les gens que je connais qui travaillent là-dessus et plus je dirais, « moi je n'y comprends rien ». Donc que je pense que l'on a un vrai problème dans ce secteur, d'où l'intérêt de cette journée de débats. Il faut essayer de travailler cela par toutes les entrées que l'on peut travailler pour essayer de faire avancer les choses.

Je pense que ce champ à toujours était considéré comme un socle sectoriel de création d'emplois. Nous, nous avons commencé à travailler sur ce secteur à la fin des années 1980 autour des emplois familiaux. Il y a eu les plans Aubry. Et depuis toujours je crois, il y a une confusion de la part des pouvoirs publics entre création d'emplois et création de services correspondants vraiment aux enjeux de société et la lutte contre l'exclusion. C'est-à-dire qu'à chaque fois on a voulu en faire un dispositif de lutte contre le chômage de masse et contre l'exclusion, du coup on a mixé des services alors qu'on voit bien que dans les services à la personne, on a besoin de gens compétents, qui connaissent un peu, ou la gérontologie lorsqu'il s'agit de travailler avec des personnes âgées ou les problèmes d'enfant lorsqu'il s'agit de la garde d'enfants. Mais en fait, il y a eu des choix politiques et stratégiques pour lutter contre l'exclusion et le chômage, on a pris des gens sans qualification et on ne s'est pas du tout intéressé me semble-t-il à la question de la professionnalisation des salariés. Je pense donc que c'est pour ça que l'on a des services à la personne qui ne correspondent pas du tout aux enjeux de société vers lesquels on va et qui surtout ne sont pas accessibles à tous. L'enjeu est de faire des services pour tout le monde. Je pense que les services à la personne tels qu'ils sont conçus vont vers une société à deux vitesses, c'est à dire qu'on va avoir des services à la personne chers qui vont être bien rendus pour des gens qui ont de l'argent et il y aura très peu d'offre pour des gens qui ont moins de ressources financières. C'est un vrai souci.

Donc je disais, nous, nous avons commencé à travailler là-dessus au début des années 1990. À l'époque nous avons fait un rapport sur les « zones sensibles urbaines » autour de ces questions. Des personnes avec qui je travaille et qui travaillent sur l'économie solidaire avaient fait un rapport qui s'appelait les « petits boulots ». Car à l'époque d'Aubry cela avait été conçu comme des petits boulots, des emplois familiaux. Et ce n'était pas faute d'avoir eu un certain nombre d'acteurs qui à cette époque avaient déjà interpellé les pouvoirs publics sur le risque de dérive de ce secteur. Nous n'avons pas été entendu du tout et à l'époque nous n'avons rien pu faire. Alors désormais je dirais que c'est un peu revenu à la mode avec le plan Borloo, depuis 2005, où apparaîtrait plus clairement la notion de services à la personne. Et ce champ est plus étendu que ne l'ont été les emplois familiaux du milieu et de la fin des années 1990. Cela inclut des services divers et variés, comme le portage de repas, l'assistance informatique, la coiffure à domicile, le gardiennage, l'assistance administrative ou encore l'administration des courses. C'est désormais beaucoup plus large et beaucoup plus vaste. Je pense qu'effectivement c'est un secteur porteur, en termes de création de richesses et d'emplois. J'ai repris quelques chiffres et relu des études du CERF et de l'INSEE. En 1996, 4 millions de ménages déclaraient avoir besoin d'un service de proximité. Il y a un réel besoin. Selon l'Observatoire de la Caisse d'Épargne, le potentiel de développement des services à la personne reste très grand. En 2006, ils évaluaient le budget annuel des ménages consacré aux services à la personne à 7 milliards d'euros, hors dépenses liées à la dépendance. C'était une enquête réalisée auprès des acteurs à faible potentiel. D'un autre côté, l'Agence nationale des services à la personne, l'ANSP, évaluait à 12 milliards d'euros le chiffre d'affaire global des services à la personne en 2006. Cela confirme à nouveau que c'est un secteur où il y a du potentiel. De plus, les demandes se diversifient en raison des changements de mode de vie et du vieillissement de la population... et puis je dirais aussi peut être en raison de l'évolution des services publics.

Il y a deux questions qui se posent aujourd'hui : la qualité des services et la qualité des emplois. Et là j'insiste sur ce que j'ai dit tout à l'heure, parce qu'il y a cette confusion permanente entre services et lutte contre l'exclusion qui

laisse sans cesse au second rang la question de la qualification des salariés. C'est pour cela que nous avons demandé à Danielle Davila qui a monté une structure autour des services d'expliquer les potentiels et aussi les difficultés auxquelles elle est confrontée.

L'offre des prestations des services à la personne est un secteur assez complexe comme le rappelle le rapport du CERF parce qu'on a plusieurs modes d'intervention possible. Le mode le plus utilisé est celui de l'offre directe de prestations, c'est-à-dire quand des personnes emploient directement des salariés sous forme de chèque emploi service universel etc. Ce qui fait que ce sont les personnes elles-mêmes qui sont salariées. C'est ce que montrait l'étude de l'INSEE portant sur les services aux particuliers. C'est ainsi que fonctionne la majorité des services à la personne aujourd'hui. Cela pose un problème en termes d'éparpillement des salariés et en termes de défense des droits car lorsque les gens travaillent chez plusieurs personnes c'est toujours assez complexe. Quand il y a 1,6 millions de salariés qui ont été employés directement par un particulier ça pose un réel problème d'organisation du secteur. Comme ce sont les particuliers qui sont employeurs, ce sont les particuliers qui en cas de conflit sont envoyés aux Prud'hommes.

Pour le reste, il y a les structures mandataires, les structures prestataires et les prêts de main d'œuvre autorisés. Il règne une confusion assez grande sur le secteur. Notamment autour des différences entre structures mandataires, prestataires, etc. Dans les structures mandataires, l'intermédiaire se charge de la sélection des candidats à l'intervention et il l'adresse à son client. La structure qui est mandataire s'occupe de la gestion administrative du salarié : les paies, les déclarations sociales et fiscales. Le client reste néanmoins l'employeur de l'intervenant. Il y aussi les prêts de main d'œuvre autorisée qui concernent les associations d'insertion et les filiales des sociétés de travail temporaires et les associations intermédiaires. Ce secteur a beaucoup utilisé les emplois aidés mais selon moi ça n'a pas vraiment favorisé une construction et une structuration du secteur de manière égalitaire entre hommes et femmes et égalitaire sur les conditions de travail. C'est un vrai problème.

Ensuite, il y a les prestataires. Là-dessus, je laisserai la parole à ma collègue qui sera plus précise.

Cette diversité dans l'emploi, entre les particuliers employeurs, les associations de mandataires, les prestataires, les prêts de main d'œuvre autorisés, fait qu'il y a un éparpillement et un morcellement important pour les salariés qui sont dans la majorité des cas des salarié-e-s. Ce sont donc des femmes et elles sont largement exploitées. C'est un emploi presque exclusivement féminin, souvent précaire, insuffisamment rémunéré, maintenu dans une image peu valorisée et souvent sans grande perspective d'évolution. On peut dire que le développement des services permettant aux femmes des accès à l'emploi conduit à un système dual. C'est-à-dire, certaines trouvent à l'extérieur du domicile une activité plus valorisante mais celles qui ne rentrent pas dans ces tâches occupent des emplois peu intéressants et de maigres qualités. Ce sont là des questions sur lesquelles il faut vraiment travailler. Mais il faut y travailler de manière intelligente et constructive pour arriver à mettre en place des services qui soient démocratiques pour tous.

Cette situation fait aussi qu'on a une pluralité de conventions collectives qui reflètent le morcellement d'un secteur très large. C'est un secteur qu'on a du mal à faire reconnaître. Les syndicats ne s'y sont peut-être pas suffisamment intéressés, bien qu'il y en ait eu quelques-uns qui s'en soient occupés, mais c'est un secteur sur lequel il n'y a pas eu de mobilisation très efficace pour faire évoluer les choses.

Il y a un rapport récent, le rapport Dubonneuil, qui a été fait par l'Inspection des finances. Aujourd'hui, le secteur des services à la personne est tenu à 90 % par des associations. Or, les enjeux du gouvernement actuel sont d'industrialiser ce secteur et d'en faire un secteur rentable financièrement. Je crois que ça résiste un peu car c'est un secteur qu'on a du mal à rentabiliser et les grandes enseignes privées qui se mettent sur le champ ont du mal. Néanmoins, ce rapport souligne que les entreprises privées, qui n'étaient que 710 au lancement du plan, sont 2704 en 2007 et devraient être 4653 en 2008. Il faut remarquer que l'objectif de Borloo de créer 500 000 emplois dans les 3 ans n'a pas été rempli. Mais ils espèrent tout de même arriver à 235 000 emplois créés. Cela prouve une fois de plus que ce secteur est un réel enjeu.

Depuis quelques temps maintenant, il y a un certain nombre d'acteurs dans le champ de l'économie sociale et solidaire, qui est un secteur complexe, qui ont tenté de travailler sur la question des services solidaires, en essayant de les développer autour de quatre points essentiels :

- La démocratisation des services, (accès pour tous, quelques soient les revenus)
- L'accessibilité des services
- La professionnalisation des emplois
- Les statuts et les conditions de travail des salariés

Il y a eu un rapport récent, mandaté par la [BISEP \(?\)](#), parce qu'on avait une structure nationale, la Délégation à l'innovation et à l'expérimentation sociale, et rédigé par sept ou huit chercheurs sur le territoire nationale que je voudrais citer : *« Ici, s'entremêlent donc pour le meilleur et pour le pire, les politiques de création d'emplois, de dynamisation de la demande mais aussi des régulations d'action sociale, du monde associatif et de l'économie sociale, ainsi que les éléments de régulation relevant de la politique de la santé ».*

En effet, le service à la personne est un secteur qu'on ne peut pas découper au gré de toutes les transformations actuelles du secteur de l'action sociale et du médico-social. Il faut essayer de travailler tous ensemble.

Je donne la parole à Danielle Davila qui va nous raconter son expérience, révélatrice de la difficulté et de la complexité à monter aujourd'hui un service à la personne qui essaye de répondre de manière cohérente à cette multiplicité d'enjeux et qui nous exposera les difficultés auxquelles elle est confrontée actuellement.

Danielle Davila (gérante du PASIC, présidente du Centre ressource du Val de Marne) : « Créer son entreprise, quels enjeux ? » (transcription de l'intervention orale)

Je vais d'abord présenter la structure, puis indiquer les étapes de sa création, et évoquer les difficultés et le quotidien de cette immersion en entreprise.

J'ai créé une structure qui s'appelle la PASIC (Plateforme d'accompagnement de services de proximité, information, conseil). On travaille aujourd'hui sur des services destinés aux personnes âgées, aux personnes handicapées, on accompagne des personnes en soins palliatifs (fin de vie), depuis quelques mois on prend aussi en charge des personnes à domicile grâce à ce que l'on appelle des auxiliaires médicaux psychologiques auprès d'enfants handicapés et autistes. Puis nous avons développé une troisième branche, le service qu'on appellera plus volontiers l'assistance de convivialité qui consiste à véhiculer les personnes en les accompagnant soit chez le médecin, au musée ou à la piscine, etc. On essaie d'accompagner les gens dans leurs souhaits et dans leurs désirs.

Ma société a été créée en juin 2006. Aujourd'hui nous avons environ 20 salariés, 1200 heures de travail en heures bénéficiaires et deux personnels administratifs.

Pourquoi ai-je créé cette structure ? Je suis une ancienne infirmière, j'ai travaillé dans les services de soins à domicile, puis en tant que consultante en ingénierie gérontologique. Forte de cette expérience, je me suis dit, puisque les infirmières aujourd'hui ne font pratiquement plus les toilettes, elles n'accompagnent pas non plus les personnes pour leur petit-déjeuner ou lorsqu'elles ont besoin de faire des courses car cela ne rentre ni dans leur quotas, ni dans leur conscient. Ce sont des demandes sous-jacentes. J'ai réalisé une enquête sur Sarcelles et j'ai pu constater qu'il y avait effectivement une demande de services de proximité. J'ai mis quelques années à réfléchir, à élaborer de quelle manière j'allais monter ma structure. Puis j'ai fini par la développer en juin 2006. Il est vrai que j'ai pu jouer un peu sur la loi Borloo bien que l'idée ait germé bien avant.

Les services à la personne sont un enjeu social, économique et politique car nous avons de plus en plus de personnes dépendantes. Les pathologies sont de plus en plus invalidantes car nous sommes confrontés à une population demandeuse de plus en plus âgée de par le vieillissement de la population. Aujourd'hui, nous avons des personnes de 101 ans, 102 ans, 103 ans, ce qui ne se voyait pas il y a 30 ou 40 ans. Ces pathologies sont donc plus lourdes, en effet, nous avons beaucoup de personnes avec la maladie d'Alzheimer, des démences très profondes qu'on prend en charge à domicile. Et puis il faut aussi savoir qu'aujourd'hui les personnes souhaitent vieillir à domicile. La plupart nous disent qu'elles ne veulent pas aller en maison de retraite, elles veulent mourir chez elles, rester à leur domicile. De plus, bien qu'il existe des maisons de retraites médicalisées, il n'y en a que peu et elles sont toujours excessivement chères.

Je vais désormais vous parler brièvement de la création de la PASIC car il me semble important que les gens sachent comment on crée une structure et les difficultés que l'on peut rencontrer. Je ne peux pas dire que je l'ai créée avec 0 €, néanmoins je l'ai financée avec mes propres fonds donc cela a été assez difficile. Cependant, lorsque j'ai eu monté mon projet, j'ai décidé de me tourner vers des personnes-ressources, des personnes compétentes qui allaient pouvoir m'accompagner dans ce projet. Dans un premier temps je me suis donc adressée à l'ANPE, je leur ai présenté mon projet, je leur ai montré la forme écrite en leur disant que j'avais besoin d'un autre regard et d'accompagnement. Ils m'ont envoyée vers un conseiller qui m'a aidée à finaliser mon business plan, c'est-à-dire la partie financière, la partie économique et la partie sociale. Malheureusement, les conseillers de l'ANPE ne sont pas spécialisés en services à la personne et lorsque j'ai été confrontée aux banquiers, mon dossier a été rejeté et je n'ai pas pu obtenir les fonds. Comme je n'avais pas les compétences financières pour monter le dossier je me suis appuyée sur l'aide des conseillers, qui en réalité ne connaissaient pas le secteur, et cela m'a causée quelques désagréments. Par la suite je me suis adressée à la Chambre du commerce parce que je suis aujourd'hui une EURL, une entreprise unipersonnelle à responsabilités limitées, et je voulais savoir quel était le meilleur statut pour ma structure. Devais-je prendre une EURL, le faire sous forme d'association, de SCOP, ou encore de SARL ? Pour cela je me suis donc tournée bien évidemment vers la Chambre du Commerce où les conseillers m'ont dit que tout cela était très simple, qu'il y avait quelques livres en bas que je n'avais qu'à acheter et potasser et que cela me donnerait une idée. Or, ce qui m'intéressait était de comprendre quels étaient les avantages et les inconvénients de chacun des statuts. J'avais besoin d'indications propres. Finalement je me suis lancée sur l'idée de l'EURL. J'ai ensuite voulu avoir des fonds et du soutien. Je me suis alors dirigée vers le Fond de garantie à l'initiative des femmes. J'ai rencontré une personne. Je lui ai dit : « j'ai mon projet, peut-on m'aider ? ». Elle m'a répondu que « non » et que je devais revenir la voir lorsque j'aurai monté ma structure. Donc je suis repartie, j'ai ouvert ma structure et je suis revenue la voir. À ce moment là elle m'a dit « non, là il faudrait peut-être avoir un portefeuille clientèle plus important, plus étoffé et à ce moment là on pourra vous aider ». Sauf que lorsque l'on a un portefeuille de clients bien développé, on peut déjà commencer à s'autofinancer et on n'a plus tellement besoin de fonds de garantie. De plus, avant d'ouvrir ma structure il me paraissait important de savoir en matière juridique que elles étaient les contrats que je pouvais mettre à profit et comment j'allais employer les personnes. J'ai donc été à l'inspection du travail. La première inspectrice que j'ai rencontrée m'a dit que je pouvais mettre en place des contrats d'usage. Les contrats d'usage, m'a-t-elle dit, sont plus intéressants que les contrats à durée déterminée puisqu'ils permettent de renouveler les contrats sans limitation, donc il y a des avantages qu'il n'y a pas avec les CDD. J'ai commencé à travailler avec ce type de contrats puis lorsque j'eus mis en place le règlement intérieur de ma structure je suis retournée une seconde fois à l'Inspection du travail. J'ai rencontré une nouvelle inspectrice qui m'a demandée ce que je faisais comme contrat. Lorsque je lui ai répondu des contrats d'usage, elle m'a dit : « surtout pas ! C'est une erreur. Il ne faut pas faire des contrats d'usage dans ce secteur d'activité car vous êtes une entreprise et non

une association ». Mais cela, on ne me l'avait pas dit avant. J'ai donc du faire machine arrière et recommencer tous les contrats des salariés.

Tout cela pour vous dire que dans l'entreprise à la personne c'est très difficile de créer. J'espère que je ne décourage pas des vocations. Il faut savoir qu'aujourd'hui il existe des « pépinières » et des « couveuses » pour la préparation d'entreprises qui sont à l'initiative de la Chambre du commerce. Aujourd'hui en effet il y a des accompagnements plus soutenus et j'espère, de meilleure qualité.

Je vais passer à la deuxième partie de mon intervention qui est l'immersion. C'est-à-dire l'entreprise actuelle, qu'est-ce que cela représente aujourd'hui et quelles sont nos difficultés ?

Pour paraphraser Simone de Beauvoir, je dis toujours : « on ne naît pas chef d'entreprise, on le devient par les épreuves que l'on traverse chaque jour ». Je vais parler ici de la stratégie commerciale, qui a quelque peu complexe. D'abord, dans quel positionnement se trouve t-on aujourd'hui lorsque l'on crée son entreprise ? Eh bien, on est dans un secteur excessivement compétitif. Les armes ne sont pas égales pour tous. Vous avez les grandes enseignes, pour ne pas les nommer, et puis les grosses associations. Arrivent ensuite les structures indépendantes comme la mienne, mais vous devez vous démarquer. Effectivement, comment savoir pour les particuliers que vous êtes telle entreprise, que vous faites tel produit, que vous avez telle qualité dans votre service. Ce travail de démarcation n'est pas évident lorsque vous êtes une petite structure avec peu de moyens pour vous faire connaître. De plus, après, les personnes âgées ne vous connaissent pas, ils ne savent pas si vous êtes mieux ou moins bien que tel ou tel... Donc ça, c'est la première difficulté.

Alors aujourd'hui, effectivement, il existe l'Agence nationale de services à la personne. On est donc répertoriés mais ça ne dit pas la qualité de la structure. Malheureusement, ils vous informent simplement qu'il existe telle structure, dans tel département, dans telle ville qui peut vous prendre en charge.

Je vais faire une petite digression... Depuis le mois de juin je suis présidente du Centre de ressource du Val de Marne et on travaille essentiellement sur cette question, c'est-à-dire la qualité des structures. Le recrutement du personnel est aujourd'hui un grand enjeu. On emploie énormément de personnes, des femmes essentiellement. Il y a très peu d'hommes dans le secteur. Alors, comment avoir un personnel fiable ? – même si je fais un peu hurler – ayant des compétences, avec de la qualité ? Car ça se raréfie. Et pourquoi ? Parce que premièrement on prend des personnes qui ont un parcours social déjà difficile. Elles ont un niveau d'études qui n'est pas forcément très élevé ou leurs études ne sont pas reconnues en France. La grande majorité, ce sont des femmes issues de pays étrangers, avec parfois la barrière de la langue, et j'en reçois, je participe au recrutement tous les jours, et ce n'est pas évidemment car les personnes âgées n'entendent pas forcément bien, elles ont besoin de personnes qui s'expriment clairement et elles ont surtout besoin d'être comprises immédiatement. On est aussi face à la confrontation de personnes qui sont de cultures différentes, il y a souvent contradiction entre la vie de la personne âgée et celle de la personne qui vient travailler à son domicile. Ce sont les premières choses que je voulais souligner.

Aujourd'hui, on a aussi un « turn-over » très important. Pourquoi ? Alors, nous avons des personnes qui viennent le lundi, elles ont travaillé chez nous pendant deux jours puis nous disent « ben écoutez, non, ce n'est pas vraiment ce que je souhaite, ce n'est pas vraiment ce que je veux, le métier est trop difficile ». Effectivement, c'est un métier difficile, car il y a des trajets, il faut aller chez des personnes, il faut donner de sa personne, ce n'est pas à la portée de tout le monde et je dis toujours qu'on ne fait pas ce métier par hasard. C'est un véritable métier, le métier d'auxiliaire de vie, un métier qui doit être reconnu pour ses fonctions et ses qualifications.

Je reviens aussi sur une chose parce que l'on parle souvent des emplois à temps partiel. Alors effectivement nous aimerions bien donner un emploi à temps plein à tout le monde mais malheureusement ce n'est pas possible et je vais tenter de vous expliquer pourquoi. Les personnes travaillent essentiellement le matin parce que vous n'avez aucune personne âgée qui veut faire sa toilette à 14h ou à 15h l'après-midi ou qui souhaite manger à 15h au lieu de midi. Donc la majorité de l'action est concentrée le matin entre 9h et 14h. Vous pouvez expliquer de toutes les façons possibles à une personne âgée qu'il faut que les personnes aient un emploi aussi l'après-midi, elles nous rétorquent : « est-ce que vous vous accepteriez d'être douchée à 15h ? ».

En ce qui concerne la stabilité de ces emplois : je dis toujours que ce sont des métiers qui sont précaires, car malheureusement, lorsqu'une personne est hospitalisée ou qu'une personne décède, celle qui travaille perd des heures. Lorsqu'elle est en prestataire, elle perd des heures mais elle ne perd pas son emploi parce qu'on essaie de la remettre tout de suite sur une autre personne. Par contre, lorsqu'elle travaille en mandataire, alors, elle perd son emploi – puisque si elle n'a qu'un seul employeur elle ne travaille plus. Ce sont donc des métiers vraiment très précaires. Les salaires sont très bas. On peut dire aussi que les employeurs exploitent un peu les salariés. Et je tiens évidemment à souligner la dureté de ce métier. Cependant, les personnes âgées sont la source de la rémunération. Aujourd'hui quand vous facturez 20 euros de l'heure et que vous payez 10 euros brut de l'heure au niveau du salarié – il faut compter les charges, le transport, le temps de trajet et tout ce qui s'y rajoute – mais vous ne pouvez pas demander à une personne touchant 800 euros de retraite de monter à 25 ou 30 euros de l'heure. Ce serait bien parce que cela permettrait d'avoir une soupape pour augmenter les salaires des personnes salariées mais aujourd'hui ce n'est pas possible. C'est pourquoi la plupart des salaires sont bas. Et si on augmente sans augmenter les prestations, on peut dire que ce sera la mort du service à la personne.

Alors quels sont les frais économiques maintenant ? La plupart des structures comme la mienne sont des petites structures qui souffrent d'un manque de trésorerie permanent. Si vous n'avez pas de fond propre, vous êtes sans cesse en train de jongler avec vos échéances car vous n'avez que deux sources de revenus : la première, ce sont les revenus des personnes qui vous paient, sur leur revenu ou sur leur retraite ; la deuxième partie provient du Conseil Général, je

n'en ai pas encore parlé, c'est l'allocation personnalisée d'autonomie. Elle est donnée à partir de 60 ans aux personnes qui ont un degré de dépendance qui peut aller d'une échelle de 1 à 6. Plus on rentre dans la dépendance, plus on a des moyens faibles et plus on va toucher un niveau élevé de l'allocation personnalisée d'autonomie. Ceci étant, l'allocation personnalisée d'autonomie est versée directement au service prestataire. Mais elle n'est pas versée immédiatement au mois, alors qu'on est obligé de payer les salariés au mois. Non, le Conseil Général paie les structures à 90 jours. À 90 jours il faut trouver le temps de faire patienter les autres personnes mais il faut payer d'emblée le salarié. C'est la priorité.

Je viens donc de dresser un bilan du service à la personne, de manière un peu réductrice évidemment car je ne peux pas tout développer ici. Aujourd'hui je voulais souligner quelques pistes si on veut que les services à la personne perdurent et s'améliorent, autant pour les personnes âgées que pour les salariés. Je pense qu'il faut travailler avec plusieurs secteurs, il faut faire un partenariat complémentaire, c'est-à-dire que les entreprises doivent travailler en complémentarité avec les gens qui vont travailler dans le portage de repas, avec ceux qui proposent des services de jardinage. Je parle en fait de faire des groupements avec des secteurs différents du sien. Cela peut apporter un plus et intéresser les personnes. On pourra ainsi mutualiser les moyens et avoir des coûts beaucoup plus réduits.

Il a aussi une deuxième piste que je propose et nous sommes en train d'y travailler au Centre de ressource, c'est le groupement d'employeurs, ce qui permettrait de diminuer les temps partiels. C'est-à-dire que le matin, les personnes pourraient travailler dans des structures de service à la personne pour ce qui relève des toilettes, de l'habillage, du repas, et l'après-midi, avec des structures qui travaillent davantage sur la sortie des écoles, les gardes d'enfants et aussi un peu de ménage puisqu'il y a des structures qui ont l'agrément simple et qui font uniquement de l'entretien de maison chez des particuliers, et pas seulement chez des personnes âgées.

La troisième piste, qui me paraît très importante, est la professionnalisation des salariés. La professionnalisation par le processus de validation des acquis professionnels, c'est ce qu'on essaie de faire aujourd'hui dans notre entreprise. Au bout de 6 mois ou 1 an d'ancienneté on essaie de faire en sorte que les gens qui ont eu par exemple trois domaines de compétence obtiennent le reste de leur domaine de compétence.

Il faut que les métiers soient scindés, reconnus. Par exemple, une auxiliaire de vie qui fait la toilette, l'aide à l'habillage, l'aide au petit-déjeuner, je ne vais pas la cantonner à faire uniquement du ménage parce qu'elle a eu un diplôme et qu'il faut valoriser ce diplôme, d'abord aux yeux des salariés, aux yeux des pouvoirs publics aussi et auprès des personnes qui les emploient. Ce ne sont pas des bonnes à tout faire, ce ne sont pas des femmes de ménage, ce sont des auxiliaires de vie. Dans un deuxième temps, il faut favoriser l'accès des personnes au permis de conduire parce qu'il est difficile de se déplacer d'une ville à l'autre. Sur une même ville parfois – nous nous travaillons essentiellement sur la ville de Créteil – on peut mettre une demi-heure, voire trois quarts d'heure pour aller d'une maison à une autre. Donc cet accès au permis de conduire est très important pour les employés. Il faudrait aussi aider les entreprises à se doter de petits véhicules pour les mettre à disposition de leurs salariés.

Il est également nécessaire, en plus d'une plus grande reconnaissance de ces métiers, qu'une sélection différente et plus adaptée soit mise en place. Ce métier n'est pas un pis-aller. Il ne faut pas le faire par hasard. Il faut le faire parce qu'on a envie de le faire car c'est un métier difficile. Moi je suis une ancienne infirmière, j'ai aimé ce métier, je l'ai fait avec mes tripes. C'est un métier où il faut donner, les métiers du social ne sont pas des métiers où l'on gagne énormément d'argent, que ce soit l'infirmière, l'aide soignante ou l'auxiliaire de vie, il faut aimer les gens quand on fait ce métier. Je le répète, ce n'est pas un métier que l'on fait par hasard, parce qu'on n'a rien d'autre à faire. Dans ce cas, il vaut mieux être caissière ou autre chose. Quand on fait ce métier, c'est un vrai métier. Si on veut qu'aujourd'hui il soit valorisé, il faut travailler dans ce sens. Et je dirais aussi qu'il faut diversifier l'offre de services. Il y a encore beaucoup de services qui ne sont pas créés. Dans d'autres pays il y a des services plus importants, qui sont plus à la pointe. Il faut donc diversifier notre offre pour nous rendre plus attractifs et plus compétitifs. Je dis toujours que les services à la personne ont un avenir mais ils manquent de moyens. Je plaide donc en faveur de ces moyens.

2^{ème} partie, aspects sociologiques, parcours et stratégies des salariées de ce secteur

Liane Mozère (sociologue, professeure émérite université de Metz), « Stratégies d'employées de maison : le cas des Philippines à Paris » (transcription de l'intervention orale)

hllm@free.fr

Je voudrais intervenir à la suite de Zita et à partir d'une enquête que j'ai fait avec une trentaine de femmes philippines à Paris, et m'efforcer de « déglobaliser », « dés-homogénéiser », « détotaliser », pour cartographier trajectoires et stratégies d'un certain nombre de ces femmes. D'abord je veux souligner, cela n'a pas été dit suffisamment dans les interventions qui précèdent, que une grande partie de ce travail domestique est fait « au noir », comme Zita en a témoigné. Et il existe, comme le disait Danielle, une offre et une demande mondiales de services domestiques, et dans ce cadre les Philippines, comme certaines le disaient avec humour dans un film de la TV irlandaise, sont les « Mercedes Benz des domestiques ». On trouve des domestiques philippines dans le monde entier, à l'exception de l'Amérique latine peut être, et récemment j'ai appris qu'il y avait des domestiques philippines dans certaines familles aisées africaines du Rwanda... Je vais donc prendre le petit bout de la lorgnette, avec l'exemple de

ces Philippines, qu'on ne peut pas généraliser, et je veux employer une démarche qui permet de « déglobaliser » les visions qu'on peut avoir de ces migrations et du service domestique.

Il se trouve que les Philippines sont partout dans le monde car elles sont porteuses d'un certain nombre d'atouts majeurs sur ce marché du travail. Le pays, n'ayant pas de ressources naturelles, depuis des décennies exporte sa main d'œuvre pour faire rentrer des devises. Il y a donc une tradition d'émigration philippine, et pas seulement dans le domaine des services domestiques, il y a aussi des marins, des techniciens, toute sorte de personnes qui émigrant, dans les pays du Golfe, en Amérique du nord, en Europe. Il existe une migration officielle par le biais du Labour Institute, par exemple les Pays Bas passent un accord avec l'Etat philippin et celui ci recrute des travailleurs et travailleuses sous contrat, par exemple des infirmières. Il y a aussi une migration informelle : on sait aux Philippines qu'il y a des places possibles en Europe, aux USA, ou dans les pays du Golfe. Il y a une hiérarchisation des destinations, les pays du Golfe sont les moins prisés, et Paris est une des destinations les plus prisées. Pour migrer il y a tout un travail à faire en amont, pour se procurer le passeport et le visa, il y a toutes sortes d'officines semi légales et qui vendent des papiers pour des visas de tourisme ; ces officines font soit disant le service après vente, mais en fait la personne arrive à destination et ne trouve pas le contact : il y a donc un mode d'entrée par le visa touristique, puis la personne tombe dans l'illégalité.

Les Philippines présentent, sur ce marché mondial du travail domestique, des qualités appréciées : elles sont chrétiennes, ce sont des femmes éduquées, parfois même avec un diplôme universitaire, elles sont plus ou moins anglophones, quelquefois après un stage à Singapour pour améliorer leur anglais, et elles sont particulièrement « déférentes » pour prendre un terme d'Erwin Goffmann, ce sont « des perles »... Il y a quelques hommes aussi dans cette migration, qui font des travaux de ménage, ou dans la région PACA par exemple on embauche des couples, l'homme est majordome et son épouse femme de chambre. Ces qualités sont particulièrement recherchées par des diplomates, des managers internationaux qui ont un pied à terre à Paris, des bourgeois aisés, car ils y trouvent toute sortes de bénéfices secondaires : elles peuvent enseigner l'anglais aux enfants, elles sont souvent mères de famille et on peut leur faire confiance... Et l'ensemble de ces caractéristiques les met, dans la concurrence avec les autres migrantes qui veulent entrer sur ce marché, à la première place dans la hiérarchie du personnel domestique.

Zita a montré combien ce voyage est difficile, mais la sociologie permet de « gratter un peu plus loin », de ne pas s'en tenir seulement à cette face dramatique. Il n'y a pas contradiction mais coexistence de réalités, réalité de la souffrance de l'exil, des difficultés, de l'illégalité, de la séparation d'avec les enfants, dont les femmes parlent ; mais en même temps et de manière non contradictoire, elles disposent d'une « niche économique » par leurs qualités et leurs atouts ; souvent elles ont déjà une sœur, une cousine, une belle sœur qui a fait le voyage ; un journal donne des tuyaux, par exemple de se rendre dans telle ou telle église ; par exemple à l'église américaine du quai d'Orsay à Paris se réunissent tous les dimanches pour déjeuner des Philippins et Philippines. C'est un premier atout sur lequel elle peuvent s'appuyer. Deuxième atout, elles créent des réseaux, il y a ces réseaux de l'église, il y avait une association nommée Babalyan au départ une association catholique, elle s'occupait d'abord de réfugiés, puis de migrants. Et il y a des personnes qui ont un charisme particulier, qui ont elles mêmes tout un réseau de connaissances, de connections toujours ouvertes. Bref ces femmes inventent et créent des ressources pour survivre et vivre le mieux possible. Elles se voient entre elles, par exemple le samedi et le dimanche. Voilà donc des femmes qui sont bien souvent sans papiers mais qui apprennent au contact des autres comment se comporter, comment avoir l'air d'une femme « comme tout le monde », dans le métro, qui créent une sorte d'ANPE informelle : si l'une doit partir, elle présente à ses employeurs une autre femme pour la remplacer. Et dans cette migration il y a aussi un certain nombre d'avantages, j'ai mis du temps à les découvrir, derrière le récit de la souffrance, de l'exil, de la tristesse, qui est très présent, très émouvant. Ainsi une de ces femmes, qui est sage femme et sans enfant me dit « jamais je ne retournerai aux Philippines », je lui demande de développer et en réécouter les entretiens je m'aperçois que elles arrivent par leurs capacités subjectives, affectives, sociales, culturelles, à avoir les bénéfices d'un côté et de l'autre des océans, Elles mènent finalement une « vie transnationale ». Louisa investit aux Philippines avec une amie dans une petite maternité mais jamais elle ne retournera là bas, dit elle. Aux Philippines il n'y a pas de divorce, c'est un système très patriarcal, les libertés dont les libertés sexuelles qu'elles peuvent avoir à l'étranger n'y seraient pas tolérées. Lorsqu'elles reviennent dans leur pays, ce sont « des stars », elles arrivent avec des cadeaux prestigieux de Paris, elles donnent envie et alimentent la machine de la migration par leur image de réussite. Il faut donc garder à l'esprit cette complexité, regarder les réalités de près, pour apercevoir que ces femmes vivent des souffrances, mais ont aussi des acquis, des compétences et des plaisirs dont elles n'auraient pas pu bénéficier en restant au pays.

Christelle Avril (Sociologue, Paris 8, CSU) : « Les aides à domicile pour les personnes âgées dans la région parisienne ». (transcription de l'intervention orale, relue et corrigée par l'auteure)

christelle.avril@ens.fr

Aujourd'hui je vais vous parler des aides à domicile pour personnes âgées à partir d'un travail de thèse que j'ai réalisé pendant plusieurs années. Ce travail comporte un volet historique, statistique et une enquête qualitative puisque j'ai réalisé des observations dans les locaux de l'association et j'ai accompagné un certain nombre d'aides à domicile dans leur travail pendant plusieurs années.

Je vais tout d'abord faire une précision sur les statuts des emplois, puisque c'est une question qui a aussi été évoquée dans les interventions précédentes. Mon enquête porte sur une association d'aide à domicile dans laquelle j'ai rencontré des aides à domicile qui avaient divers statuts : salariées des associations, donc en prestataire, salariées des

personnes âgées, mais « mandatées » par ces associations, c'est ce que l'on appelle le mandataire. En réalité, il faut savoir que toutes ces aides à domicile que j'ai rencontrées ont tous les statuts d'emploi à la fois. C'est-à-dire qu'elles sont à la fois salariées des associations, salariées directes des personnes âgées – soit en passant par l'association, soit pour leur compte – et également travailleuses au noir. Pour une même aide à domicile, on a en fait un enchevêtrement des statuts qui rend encore plus bancal la question des droits du travail. Voilà pour ce qui est du statut des salariées que j'ai rencontrées.

Je voudrais préciser au passage, pour répondre à ce qui a été dit précédemment, que le service public d'aide à domicile existe. Cela a même existé de manière beaucoup plus importante dans les années 1970 et 1980. D'abord il y a un certain nombre d'aides à domicile qui sont directement salariées des mairies et appartiennent à la fonction publique territoriale. Par ailleurs, on peut dire d'une certaine manière que cela a existé par le biais des associations prestataires jusque dans les années 1980-1990, puisque ces associations emploient des aides à domicile chez des personnes âgées qui bénéficient des aides de l'État (il y a délégation de service public). C'est cela qui en réalité a été chamboulé depuis une dizaine d'années. Et ça c'était très important dans les années 70-80'. Donc l'État est peut-être davantage présent dans les discours mais beaucoup moins dans les financements et dans la structuration du secteur. Ce service public existe donc. Il n'est simplement plus appuyé actuellement et il est en train d'être déstructuré comme beaucoup d'autres services publics.

On m'a demandé d'intervenir sur les parcours de vie de ces femmes et sur leurs stratégies par rapport aux situations de travail. Je vais commencer par un petit cadrage à la fois sur les caractéristiques de leur activité et sur des statistiques.

La première caractéristique de cette activité est le temps partiel. 70 % de ces femmes sont à temps partiel, ce qui fait des salaires mensuels très faibles puisque les 2/3 d'entre elles gagnent 600 euros par mois maximum. C'est la raison pour laquelle elles cumulent tous ces statuts. Souvent, lorsque vous demandez aux aides à domicile si elle sont à temps partiel, elle vous répondent que non car elles vont en plus travailler au noir chez des particuliers : elles se font un salaire complet (et n'ont donc pas le sentiment d'être à temps partiel) mais en ayant des stratégies d'investissement de divers emplois.

La deuxième caractéristique importante concernant leur précarité est que dans l'aide à domicile il y a de grosses variations de salaires d'un mois sur l'autre. Là je lance des pistes, si vous voulez plus de précisions j'y reviendrai. Les aides à domicile peuvent gagner 1000 euros un mois, 500 euros le mois suivant et 1500 le mois d'après. C'est très important de prendre cela en compte pour expliquer l'instabilité de ces emplois. Il est aussi très important de comprendre qu'il y a beaucoup de retards de paiement dans ce secteur. Cela aussi je pourrai vous l'expliquer plus en détails. Elles peuvent par exemple être payées le 5 du mois, puis le 15 du mois, de nouveau le 7 puis le 10 du mois, etc. Toutes ces caractéristiques font donc la précarité de cette situation d'emploi.

Du côté des caractéristiques sociodémographiques de ces femmes : les aides à domicile sont des femmes relativement âgées, ce n'est pas un emploi par lequel on entre sur le marché du travail. Les « petites jeunes », comme on les appelle dans l'aide à domicile, ne restent pas très longtemps. Dès qu'elles sont prises en maison de retraite ou en hôpital, elles s'en vont. La population des aides à domicile pour les personnes âgées est une population qui est relativement âgée par rapport aux femmes actives occupées.

Elles ont aussi d'autres caractéristiques. Ce sont des femmes qui sont plutôt dans des ménages pauvres. C'est-à-dire qu'elles ont souvent un conjoint au chômage, voire un conjoint qui travaille également dans le secteur des services aux particuliers. Par contre, tout ce que je dis là ne vaut pas pour les assistantes maternelles. C'est-à-dire que si l'on compare les assistantes maternelles, les femmes de ménage et les aides à domicile pour personnes âgées, on a tout un dégradé de positions. Les assistantes maternelles sont relativement plus diplômées, elles ont des salaires relativement plus élevés et elles sont dans des ménages moins pauvres que les femmes de ménage qui elles-mêmes sont dans des ménages moins pauvres que les aides à domicile pour personnes âgées.

Pour finir de caractériser ces femmes, il faut s'arrêter sur la question des femmes migrantes dans l'aide à domicile et la question des femmes d'origine étrangère. Quand j'ai fait ma thèse et que j'ai travaillé sur les statistiques de l'INSEE, j'ai découvert à ma grande surprise qu'il n'y avait pas plus de femmes étrangères dans l'aide à domicile que dans la population des femmes en emploi. Grosso modo, dans la population des femmes en emploi, cela représente 4-5 % et c'est à peu près le même chiffre dans l'aide à domicile. J'étais très surprise parce que j'avais réalisé des statistiques au sein de mon association et j'étais arrivée au chiffre d'une femme sur deux née à l'étranger. Du côté des assistantes maternelles, on a environ 9 % de femmes nées à l'étranger et du côté des femmes de ménage et des ouvrières du nettoyage c'est plutôt presque un quart d'entre elles. Par conséquent, globalement, il n'y avait pas de surreprésentation au niveau national, ni parmi les assistantes maternelles (le chiffre n'est pas si élevé) ni parmi les aides à domicile pour les personnes âgées. En réalité, l'énigme se résout très simplement lorsque l'on croise ces données avec la taille des agglomérations. Pour le dire vite, 40 % des aides à domicile travaillent dans des petites communes rurales et dans ces communes rurales il n'y a pas une seule aide à domicile d'origine étrangère. Toutes les aides à domicile de nationalité étrangère sont concentrées dans des grandes agglomérations et notamment en Région Parisienne où elles représentent environ une femme sur deux, et là, effectivement, je retrouvais les caractéristiques de mon association. Lorsque l'on résonne sur l'aide à domicile, on a des différences tout à fait considérables entre milieu rural et milieu urbain.

Concernant les migrations, autant du côté des assistantes maternelles que des femmes de ménage, certaines nationalités prédominent. Chez les femmes de ménage, ce sont les Portugaises et chez les assistantes maternelles ce sont les Maghrébines (Maroc, Algérie, Tunisie). Dans l'aide à domicile pour personnes âgées, il n'y a pas de nationalité qui

ressort de manière claire. C'est-à-dire qu'il y a à la fois des femmes maghrébines, des femmes d'Afrique noire et des Haïtiennes, disons surtout qu'il y a des nationalités très variées, Yougoslaves, etc. Il n'y a vraiment pas de nationalité qui prédomine dans ce secteur. Je vais ajouter un autre groupe et vous allez comprendre pourquoi. Il y a un autre groupe de migrantes en quelque sorte, qui bien sûr n'a pas le même statut et sur lequel on ne peut pas résonner de la même manière puisque ce sont les femmes antillaises. Dans l'aide à domicile pour personnes âgées, il y a effectivement énormément de femmes antillaises et on verra ultérieurement pourquoi je les associe aux parcours des femmes migrantes en général si l'on regarde leur parcours de vie et leur trajectoire. Dans l'association sur laquelle j'ai enquêté, on entre dans l'aide à domicile par défaut, c'est-à-dire qu'on n'entre pas par choix dans l'aide à domicile pour personnes âgées. On y entre parce qu'à un moment donné, on n'a pas pu s'insérer dans un autre secteur, parce que l'on se retrouve au chômage ou encore parce que l'on vient de divorcer, etc. Globalement, ce n'est donc pas un choix. Ce qui ne veut pas dire bien sûr que ça ne deviendra pas une vocation, mais a priori ça n'en est pas une. On peut néanmoins distinguer deux types de trajectoires qui conduisent alors ces femmes vers l'aide à domicile. D'une part, il y a tout un groupe de femmes, vous allez comprendre pourquoi, que j'ai appelé le groupe des « Blanches », qui en fait sont des femmes qui ont eu plutôt des emplois qualifiés dans le travail manuel ou dans le travail de commerce. Ce sont par exemple d'anciennes coiffeuses, vendeuses, vendeuses de petits commerces notamment qui ont été licenciées pour les dernières dans les années 90 avec le déclin du petit commerce ou le déclin de certains secteurs. Ce sont donc des femmes qui ont eu des carrières longues dans l'industrie, dans le commerce, dans des activités où elles avaient des formations. Elles se retrouvent dans l'aide à domicile après un licenciement et souvent après un divorce. C'est-à-dire qu'au début elles n'entrent pas directement dans l'aide à domicile mais finissent par y venir lorsqu'elles divorcent ou qu'elles se retrouvent veuves. Elles sont donc en déclassement dans l'aide à domicile. Puis on a un autre groupe, qui est différent, composé de femmes qui ne se sont jamais insérées pour une période longue sur le marché du travail français, plus précisément, métropolitain. Elles n'ont toujours connu que des emplois précaires : CDD, intérim, etc. Pour la première fois ces femmes trouvent dans l'aide à domicile une forme de stabilisation (il faut savoir que le CDI est la forme majoritaire de contrat dans l'aide à domicile, mais des CDI le plus souvent de quelques heures...). Je vais expliquer pourquoi elles se stabilisent dans cet emploi mais pour le dire vite, dans ce groupe là il y a deux sous-groupes. Il y a les femmes françaises, filles d'immigrés ou non, qui viennent de milieux très pauvres, qui sont plutôt en rupture familiale et qui ont toujours enchaîné les petits boulots précaires, elles ont général épuisé toute la panoplie des boulots précaires en France et qui se retrouvent par la suite dans l'aide à domicile à la faveur de l'essor de ces emplois. Puis il y a les femmes migrantes, à la fois – je les mets ensemble – antillaises, maghrébines et d'Afrique noire. Alors, quelles caractéristiques ont-elles ? Cela a été dit aussi par Liane Mozère, ce sont des femmes plutôt diplômées, qui ont eu une scolarisation au lycée, qui ont un bac, il y en a une qui a un DEUG de Sciences économiques, mais qui, lorsqu'elles arrivent en France métropolitaine, comme leurs collègues que je viens de présenter, n'ont pas de ressource. Ce groupe de femmes est en fait assez proche de ce qu'on pourrait appeler les travailleuses pauvres. Elles n'ont en France métropolitaine aucune autre ressource que cette activité professionnelle, ce qui les place dans un rapport à l'emploi et un rapport au travail qui sont sensiblement différents de celui de leurs collègues qui pour leur part ont des ressources locales, qui viennent de milieux populaires souvent, mais de milieux populaires stables et qui sont parfois déjà propriétaires. Évidemment, je ne suis pas en train de dire que la situation de celles que j'ai appelé le groupe des Blanches est extraordinaire. Mais il se trouve que, par exemple, lorsqu'elles divorcent, il y a celles qui se retrouvent à la rue et en foyer et il y a celles qui retournent vivre chez leurs parents pendant un temps, alors cela veut dire à 40 ans pour certaines, mais elles y retournent le temps de retrouver un logement. Et cela fait quand même une différence dans le rapport à l'emploi et dans le rapport au travail ensuite.

J'en viens justement maintenant à ces questions de stratégies par rapport à la situation de travail. Alors, comment font ces deux groupes par rapport à leur situation de l'emploi et à leur situation de travail ? Le groupe que j'ai appelé « groupe des Blanches », ce groupe là, ce sont plutôt des femmes en déclassement, qui ont d'autres ressources que leurs ressources dans l'aide à domicile. Ce sont des femmes qui ont aussi une culture professionnelle importante, qui sont passées dans des collectifs de salariés et par conséquent, lorsqu'on leur demande de faire plus que ce pour quoi elles sont payées – notamment de faire des toilettes alors qu'elles ne sont pas censées les faire puisqu'elles n'ont pas les diplômes pour – elles refusent. Quand on leur demande des remplacements au pied levé, elles refusent. Ce sont des femmes qui aiment leur travail, qui le font consciencieusement, mais qui sont néanmoins en déclassement dans cette activité, qui ne se pensent pas comme aide à domicile et qui ont aussi l'habitude de s'attacher à la définition juridique de leur activité (i.e. refuser dans faire plus que ce pour quoi elles sont payées). De l'autre côté, il y a ce que j'ai appelé le « groupe des Noires et des Arabes », c'est comme cela qu'elles sont appelées dans l'association et c'est comme cela qu'elles se nomment elles-mêmes entre elles. Pour ces femmes, sans ressources locales, le but est d'avoir le salaire le plus élevé possible. Que font-elles alors ? D'une part, pour ces femmes, être rentré dans l'aide à domicile c'est plutôt quelque chose de positif. Elles sont plutôt fières d'être aide à domicile. Elles acceptent tous les remplacements au pied levé car elles essaient d'accumuler le plus d'argent possible, notamment pour faire des allers-retours en avion. Par conséquent, elles acceptent tous les remplacements et surtout, elles acceptent de faire ce que leurs collègues ne veulent pas faire, à savoir des tâches de soignantes. Et c'est là la grande hypocrisie de ce secteur car toutes les aides à domicile font des tâches de soignante mais elles ne sont pas reconnues pour. Tout le monde le sait. Ces femmes acceptent de faire fonctionner le secteur en faisant ces tâches de soignantes. Mais qu'on ne s'y méprenne pas. Bien sûr, ces tâches, tout ce qu'elles acceptent de faire, sont physiquement très épuisantes. Certaines travaillent 12 heures par jour, elles acceptent beaucoup de remplacements, elles acceptent aussi tous les cas difficiles, ceux dont personne ne veut, par exemple des personnes âgées difficiles, un peu violentes ou alors qui ont des appartements très sales. Elles acceptent de faire ce que

ne font pas leurs collègues. On retrouve en effet la thématique classique de ce que font les femmes immigrées et de ce que ne veulent pas faire les femmes blanches. Elles font donc tout cela, c'est très dur, mais elles le font aussi parce qu'elles y trouvent des gratifications. Les gratifications sont les suivantes : d'abord, à l'association on sait très bien que ces femmes font des tâches en plus et le personnel de l'association, dans les bureaux, ont tout intérêt à ce que ces femmes restent dans l'aide à domicile. On leur octroie donc des primes, on fait en sorte qu'elles suivent des formations alors qu'elles n'y ont pas forcément droit. On s'attache à les garder. Par ailleurs, et tout à l'heure le thème de la solidarité féminine a été évoqué, ces femmes arrivent à obtenir des arrangements pour leurs contraintes domestiques. C'est-à-dire que quand elles ne peuvent pas venir travailler parce que, par exemple, elles doivent se rendre au lycée, parce que le lycée a décidé que désormais les parents devaient venir chercher eux-mêmes le bulletin de notes – ce qui s'est fait sur la ville où j'ai travaillé – eh bien l'association accepte. Quand elles ne peuvent pas venir travailler parce que leur enfant est malade, l'association accepte. En outre, ces femmes qui surinvestissent leur travail, qui sont surdiplômées je le rappelle, qui sont bachelières, qui ont un bac + 2 pour certaines, qui ont tout un discours de soignante assez remarquable dans le secteur, par moment, ces femmes-là craquent, parce qu'elles travaillent trop, parce que leur pays leur manque et elles « disparaissent ». C'est-à-dire qu'elles repartent pour certaines au Maghreb, pour certaines en Afrique noire, pour d'autres aux Antilles, elles reviennent deux mois plus tard et ce qui est intéressant c'est que l'association les reprend. C'est très important pour elles. Alors évidemment, ce n'est pas une politique officielle, ce n'est jamais dit comme tel. Mais il y a tout une série d'arrangements qui sont possibles. Cela fait qu'elles arrivent à se stabiliser dans cet emploi. Et le problème des associations aujourd'hui est justement de stabiliser leur main-d'œuvre. Par conséquent, chacun trouve son compte en termes de stabilisation. Elles obtiennent aussi une autre forme de reconnaissance. Tout à l'heure on disait que ce sont des emplois très dévalorisés. C'est juste, ils sont dévalorisés financièrement. La qualification n'est pas reconnue. Par contre, du côté de la demande sociale, ces emplois ne sont pas du tout dévalorisés et nous sommes là pour le prouver. À longueur de journée, on dit à ces aides à domicile, les familles leur disent : « c'est super ce que vous faites, c'est beau ce que vous faites pour les personnes âgées, c'est important, merci, etc. ». Les familles ont bien conscience d'être tombées sur une aide à domicile qui accepte de faire la toilette, qui accepte d'être appelée le soir, etc. Il y a donc quand même des gratifications. Ces gratifications n'existent pas du côté de l'État et des politiques mais elles existent du côté de la société. C'est très important pour elles et c'est toute la différence avec d'autres secteurs d'emplois par lesquels elles sont passées. C'est pour cela qu'elles trouvent que l'aide à domicile est plutôt mieux en comparaison de ce qu'elles ont vu auparavant.

Pour finir, une des dimensions importantes de mon travail concerne notamment les rapports interethniques, interracialisés au sein de cette association. Vous l'aurez compris, il y a un groupe des Blanches et un groupe des Noires et des Arabes. C'est ainsi qu'elles s'appellent et il y a tout un jeu de concurrence, de relations entre elles.

De ce point de vue, si l'on veut encore creuser une piste, on peut souligner certains phénomènes de déstabilisation liés à la discrimination raciale et en particulier ceux qui touchent les femmes noires, relativement à leurs collègues. C'est pour cela notamment que j'associe Antillaises et femmes d'Afrique noire notamment, ainsi que les Haïtiennes, car j'ai constaté que le risque de licenciement lié à des questions de discrimination raciale – que ce risque vienne de l'association ou des personnes âgées – est beaucoup plus important pour les femmes noires, y compris par rapport aux femmes maghrébines, qui sont évidemment elles-mêmes dans une situation plus difficile que les femmes blanches. Ici, pour ma part, je ne parlerais pas de déférence au sens culturaliste du terme. En effet, j'ai suivi des aides à domicile noires dans leur travail, bien sûr il y a une certaine déférence mais je ne crois pas que ce soit quelque chose de culturel. C'est simplement que la première qui dit un mot plus haut que la personne âgée est immédiatement licenciée. J'ai assisté à des licenciements qui vont très vite. Il est très facile de piéger une salariée. Et en effet, au travail, il y a une déférence qui est beaucoup plus forte chez les femmes noires que j'ai accompagnées. Mais je les voyais aussi en dehors du travail et j'avais donc l'occasion de voir qu'elles n'étaient pas particulièrement déférentes en dehors du travail. Par exemple, elles ne l'étaient pas spécialement avec moi. Mais il y avait de cela dans leur travail et je pense que c'est une piste à creuser : la figure repoussoir, comme cible de racisme, notamment des autres aides à domicile, la figure repoussoir donc était l'homme arabe et la femme noire. De ce point de vue-là il y avait presque une solidarité féminine à l'égard des femmes arabes, par exemple à travers des remarques comme « moi je n'épouserai jamais un homme arabe, etc. », mais ce n'était pas du tout le cas du côté des femmes noires. Voilà pourquoi je pense qu'il y a beaucoup de pistes à explorer sur les formes de racisme spécifiques dans l'aide à domicile et c'est pour cela que j'ai associé femmes antillaises, femmes d'Afrique noire et Haïtiennes bien que j'ai conscience qu'elles vivent des situations économiques tout à fait différentes.

Troisième et quatrième parties : la question des droits, de l'organisation et de l'action collectives

Emmanuel VISSE, conseiller juridique, CGT, « Salarié-e-s chez les particuliers : quels droits ? » (résumé)

Le droit du travail inclut le Code du travail, les Conventions collectives, la jurisprudence qui émane de la Cour de cassation. Il faut que les salariés fassent faire et signent un contrat de travail où tout est écrit (par exemple les jours fériés) les chèques emplois service sont un contrat de travail mais ce n'est pas détaillé. Le contentieux se passe aux prud'hommes. Si urgence, il peut y avoir une procédure de référé. (Voir le prospectus CGT sur les élections au prud'hommes, cela est bien expliqué). L'UL CGT tient des permanences sur rendez vous. On peut avoir l'aide juridictionnelle et l'assistance d'un avocat

Robert SCHMIDT, syndicaliste CGT (résumé)

La situation des salariés travaillant chez les particuliers est complexe. Les employeurs eux aussi peuvent être dans des situations difficiles, ce ne sont pas toujours des personnes très riches. Les salariés travaillant pour un particulier employeur sont isolés, mais c'est le cas aussi de ceux qui travaillent par l'intermédiaire d'une association ou d'une entreprise prestataires : ils peuvent en jamais voir leurs collègues... Parmi les problèmes qui se posent, relevons celui de la formation professionnelle, très insuffisante. Le problème de la sécurité ou des conditions de travail non conformes aux règles d'hygiène et de sécurité, en effet, l'inspection du travail ne peut intervenir au domicile privé. Des conflits surgissent quant à l'organisation du travail et des tâches, et il est nécessaire de bien définir les tâches dans le contrat de travail.

La CGT a un syndicat des personnels de santé, et un pour la fonction publique territoriale (où peuvent adhérer les personnes qui travaillent dans le cadre des mairies). Mais pas de syndicat spécifique pour les salariés des services aux particuliers, qui peuvent s'adresser aux Unions locales.

Depuis cette réunion, nous avons eu l'information qu'une permanence de la CGT pour les emplois de services à la personne a lieu à la Bourse du travail de Paris, rue du Château d'eau, lundi, mercredi et vendredi de 9h30 à 12 et de 14h à 17h, tel : 01 42 40 36 90.

David Hamelin, directeur du CIF-SP « Des structures par et pour les salarié-e-s : le cas de la Bourse du travail des salariés du particulier et du centre d'information et de formation des services à la personne » (intervention réécrite par l'auteur) david.hamelin2@libertysurf.fr

Je vais vous présenter des initiatives organisées à Poitiers par et pour les salarié-e-s des services aux particuliers.

La Bourse du Travail des Salariés du Particulier (BDTSP)

Cette bourse du travail s'est organisée en 2003. Confrontés au parcours du demandeur d'emploi, trois chômeurs se connaissant, travaillant occasionnellement en tant que salariés du particulier par le biais du Chèque Emploi Service décident de s'organiser pour accroître et rationaliser leur activité. L'idée s'impose assez vite de se rassembler dans une structure qui leur permette une maîtrise de leur emploi du temps, mais également de maintenir un investissement militant (tous militent alors au sein du syndicat CNT).

De 2003 à 2005 la Bourse qui ne bénéficie pas de cadre juridique précis, privilégie un fonctionnement collectif que les animateurs et les personnes qui les rejoignent par le biais d'un règlement intérieur qui en précise : les principes (Gestion commune des offres et des demandes d'emplois ; remplacements pour cause de congés ; élaboration d'une plate-forme de services ; création de formulaires de qualifications et de fiches métier mis au point par les intervenants dans les différents secteurs d'activités).

D'autre part un important travail d'investigation juridique a été effectué par certains, donnant lieu à l'édition d'une brochure sur les droits collectifs du travailleur en CESU vendues à plus de 400 exemplaires sans réelle publicité.

L'évolution de la bourse du travail rend progressivement nécessaire sa représentation légale et au terme de discussions internes c'est la forme associative qui a été choisie. Cette structuration permet par exemple d'acquiescer les agréments obligatoires dans l'exercice de certaines activités ou l'autorégulation de la qualité du travail des intervenants par la possibilité de communication employeurs / association ou encore l'évitement de conflits mineurs pouvant dégénérer. Aussi, au mois de décembre 2005 l'association BDTSP est officiellement déclarée sous la forme d'une association Loi 1901.

L'association met en place un fonctionnement souple permettant d'agréger de nouveaux membres pour faire face à la demande croissante et favoriser le vivre ensemble autour de valeurs et d'une éthique singulière.

La Bourse du travail a une activité de recherche de l'offre d'emploi (Annonces dans la presse locale par secteur d'activité, réalisation et diffusion d'un flyer présentant l'association dans les mairies, commerces, auprès des particuliers...). Une personne est mandatée par secteur d'activité pour recevoir et redistribuer l'offre en tenant compte des fiches de qualifications, des disponibilités géographiques et temporelles des intervenants.

Les membres participent à des séances de travail collectif. C'est au cours de ces séances qu'ont été élaborés les documents nécessaires au fonctionnement de la bourse du travail (fiches de qualifications, fiches de métiers, flyer de présentation, planning de distribution, statuts de l'association, règlement intérieur...). Le travail administratif y est effectué collectivement. Ces séances sont aussi le temps et le lieu d'une réflexion collective faisant ainsi de la bourse du travail un lieu de ressources pour les intervenants. Un lieu d'écoute où les problèmes rencontrés au cours de l'exercice des activités peuvent trouver une réponse, voire même des solutions pratiques. Un lieu de formation par l'échange des expériences ; à chaque séance peut-être abordé un sujet spécifique, formateur pour l'ensemble des intervenants présents. Une des conditions essentielles du travail dans le domaine du service à la personne est la présence physique de l'intervenant. Il est donc important pour les membres de l'association que le règlement intérieur puisse évoluer en un Label interne garantissant une haute qualité humaine à l'activité.

L'expérience de la Bourse du Travail des Salariés du Particulier, par sa pérennité et par le nombre d'intervenants qu'elle agrège, une quinzaine d'ETP, a su démontrer, certes à une échelle localisée, la possibilité d'une forme d'organisation autogestionnaire et particulièrement souple dans le secteur des services à la personne permettant tout à la

fois une responsabilisation accrue des intervenants, un coût moindre pour les bénéficiaires proportionnel aux revenus effectifs) et des revenus plus élevés pour les intervenants tout en assurant une continuité des services et au final des prestations au moins égales à celles fournies par les structures (économie sociale ou non).

L'objectif est aujourd'hui d'essayer ce modèle qui n'est pas figé mais au contraire adaptable à différentes réalités sociales ou géographiques. Des collectivités locales ont déjà exprimé un certain intérêt à l'égard de ce type de structuration.

Le Centre d'Information et de Formation des Services à la Personne (CIF-SP)

Le CIF-SP a été initié en 2006 par plusieurs membres de la BDTSP qui se sont adjoints les compétences de différents intervenants issus du monde du travail social, de la formation ou du monde universitaire. La structure développe depuis ses activités tout en consolidant son assise. Son travail centré sur le secteur des services à la personne se décline de plusieurs façons :

Le Centre de ressources des services à la personne comprend :

- Un centre documentaire (fond de plus de 600 publications ayant trait aux aspects techniques, juridiques, sociaux de ce secteur). Une version en ligne est également mise à disposition.
- Une action de veille stratégique des domaines juridiques, économiques et des politiques publiques (accessible sur le site de l'association : www.cif-sp.org)
- Un relais salariés du particulier (Le premier en France favorisant la rencontre entre bénéficiaires et intervenants, entre intervenants).

Il inclut aussi un secteur formation : Référéncé sur la base ARES de l'ARFTLV, le CIF-SP a construit des formations à destination des salariés et/ou demandeurs d'emploi (ex : jardinier chez les particuliers, dispensée durant les mois de février et mars 2008), ainsi que des formations à la découverte des métiers et aptitudes nécessaires à l'intégration dans les services à la personne. L'association a également développé une offre de formation à destination des cadres et dirigeants des O.A.S.P.. Des discussions ont été amorcées dans le courant de l'année 2008 avec des OPCA et autres financeurs pour la prise en charge financière de ces formations.

Le CIF-SP a élaboré une offre en matière de conseil à destination des entreprises, associations du secteur et des collectivités territoriales (accompagnement à l'agrément...). A ce titre le CIF-SP a été reconnu par le Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) pour intervenir sur l'ensemble du territoire français. Depuis le mois de décembre 2007, le CIF-SP est habilité dans le cadre du programme *THETIS*, piloté par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), à intervenir dans l'aide à la professionnalisation auprès des O.A.S.P. dans les régions Pays de la Loire, Centre, Poitou-Charentes, Limousin et Aquitaine. L'association a apporté par exemple son expertise de façon gracieuse et ses moyens lors du travail collectif de mise en place du projet appelé APTE (Accès et Passerelles Territoriales d'Employabilité) « Petite Enfance » porté par l'association temps DEM.

Le CIF-SP met en œuvre un travail de recherches et de diagnostics. Entre le milieu de l'année 2007 et la fin de l'année 2008, le CIF-SP a contribué à différents travaux et parmi les plus importants :

- Contribution à l'élaboration d'un *tableau de bord régional des services à la Personne*, missionnée par la DRTEFP Poitou-Charentes en collaboration avec l'ARFTLV (Agence Régionale de la Formation Tout au Long de la Vie) ;
- Travail en collaboration avec le département de Sciences économiques de l'Université de Poitiers *sur les potentialités et les dynamiques territoriales favorisant la création de structures de SAP sur la Communauté d'Agglomération de Poitiers* (octobre 2007 - février 2008) ;
- Enquête qualitative sur les conditions de travail dans le secteur des Services à la Personne en Poitou-Charentes (juillet 2007-mars 2008...), restituée lors de la semaine de la qualité de vie au travail.

Cette activité se décline également sous forme de journées d'études, de participation à des colloques ou de publications. La réflexion portant sur les enjeux et la prospective sur la place des SAP. Aussi le CIF-SP a organisé le 28 mars 2008 une journée d'étude intitulée *le Care dans les Services à la Personne*, s'adressant à un public de professionnels dans le but de les sensibiliser aux nouvelles approches scientifiques dans ce secteur professionnel.

L'action de valorisation du secteur auprès de différents publics est aussi un élément important. Cette activité a pu prendre la forme de participation à différents forums pour l'emploi (ex. Forum Emploi 86 le 26 novembre 2008), à des actions de sensibilisation pour un jeune public avec le Centre Régional d'Information pour la Jeunesse (CRIJ), la Mission Locale d'Insertion de Poitiers (Rencontres professionnelles de la MLI à Poitiers - « Les métiers de l'aide à la personne » le 24 juin 2008) ou le CBE de Haute Charente lors de la semaine de l'économie. Ces actions d'information et de valorisation se traduisent également cette année par des actions de sensibilisation à l'usage du CESU préfinancé auprès d'entreprises dans le département de Charente Maritime missionnées par la DDTEFP 17. Cette action d'envergure débutée en septembre 2008 et devant s'achever en mars 2009 se traduit par des réunions d'informations auprès des clubs d'entreprises de ce département et la publication d'une série de lettres d'informations à destination des syndicats de salariés, des Comités d'entreprise et des chefs d'entreprises.

Nous avons enfin une activité éditoriale. Outre la lettre d'information propre à l'association transmise à un fichier d'environ 5000 adresses (Maison de l'emploi, OASP, organismes de formation...), le CIF-SP a été missionné à compter de 2008 par la Maison de l'Emploi et de Formations dans la Vienne (Antenne de la CAP) pour rédiger et diffuser une lettre d'information dédiée aux services à la personne présentant l'actualité et les travaux portant sur ce secteur à l'échelle départementale. Après un long travail de mise en place et de concertation, la première lettre paraîtra au mois de janvier 2009 à un rythme trimestriel. Par ailleurs, suite à une convention avec la DDTEFP 86, le CIF-SP fera paraître au mois

de janvier 2009 un guide pratique à destination des demandeurs d'emplois et salariés du secteur des services à la personne. D'autres projets notamment des guides thématiques sur les métiers des services à la personne (par exemple la garde d'enfants, le jardinage...) sont en cours.

Contacts :

Bourse du travail des salariés du particulier

Adresse postale : 20 rue Blaise Pascal 86000 Poitiers -

Téléphone : 05 49 88 34 08 Courriel : bdtsp@free.fr Site internet : <http://bdtsp.free.fr/>

CIF-SP : 33 rue Saint Denis 86000 Poitiers

Tel : 05 49 84 52 17 / 06 60 50 28 44 Courriel : cif-sp@orange.fr Site Internet : www.cif-sp.org

Les débats et questions de la salle

Plusieurs interventions ont porté sur le travail des femmes sans papiers dans ce secteur et les luttes pour leur régularisation, avec les prises de parole de Ana Azaria (Coordination femmes égalité) et de femmes sans papiers, notamment de la Coordination 93 des sans papiers, de Droits Devant !! et de la CGT. Elles ont souligné l'importance de ce secteur d'emploi, et notamment dans la région parisienne la main d'œuvre manque, et le travail « au noir » est très important. Des dossiers de demande de titre de séjour « salarié » ont été déposés (près de 90) mais encore peu de réponses positives des préfectures.

Plusieurs questions précises ont été posées sur les droits des salariés, les conventions collectives, la procédure prud'homale.

Une question a été soulevé, de savoir si il ne fallait pas plutôt agir pour que ce secteur du travail chez les particuliers et notamment de l'aide à domicile pour les personnes en difficulté soit reconnu comme un service public.