



Synthèse



# La structuration des relations professionnelles dans les services à la personne : dynamiques et enjeux

Marion Lefebvre  
Nicolas Farvaque

Novembre 2011

Synthèse du rapport pour l'Agence d'objectifs de l'IRES  
(Institut de Recherches Economiques et Sociales)

## Introduction

Les services à la personne (SP) sont, depuis une vingtaine d'années en France, au cœur de différentes politiques publiques : politiques sociales (notamment d'aide aux personnes âgées et handicapées), politiques familiales (garde d'enfant, etc.), et enfin politiques d'emploi, les services à domicile étant considérés comme des « gisements » potentiels d'emploi (non délocalisables et accessibles à des personnes peu voire non qualifiées). Ceci en fait un champ d'activité à la fois fortement subventionné et fortement régulé par les pouvoirs publics. Certains travaux ont interrogé cette politique de création quantitative d'emplois dans ces activités, en mettant en question la qualité des emplois créés. Ils ont donné lieu à la fois à des analyses statistiques de la qualité de l'emploi, mobilisant différentes enquêtes (voir par exemple Devetter et al., 2008 ; Lefebvre, 2009, 2010 ; Marquier, 2010 ; etc.) et à des recherches qualitatives (Dussuet, 2005 ; Avril, 2009, 2006 ; Lamotte, Puissant, 2009).

Le terme de « services à la personne » est en revanche une invention récente, liée à des enjeux de politique publique. Il s'agit d'une catégorie récente, créée par le plan gouvernemental de 2005 dit plan Borloo. Au sein de cette catégorie sont artificiellement regroupés des activités disparates, qui ont pour point commun d'être réalisées au domicile des particuliers<sup>1</sup>, mais issues de logiques, d'objectifs tout à fait différentes (Devetter et al., 2009). Des services très différents allant du service domestique (activité de ménage notamment) ou de confort (assistance informatique à domicile par exemple) à des services relevant de l'action sociale (aide aux personnes fragilisées) sont associés dans un même ensemble. En résulte ainsi un « marché » qui est lui-même très hétéroclite. Un point commun entre ces différentes activités réside dans le bénéfice, pour les consommateurs ou usagers, de déductions fiscales. On peut donc dire que ces différentes activités sont associées malgré leurs différences fondamentales au titre de cette commune incitation fiscale, créée dans le but de développer des « gisements d'emploi » ; le fait que ces services se déroulent au domicile des usagers permet d'afficher une apparente communauté. Toutefois, ces activités ont suivi des trajectoires historiques très différentes, en particulier dans la construction des professions et dans l'organisation du dialogue social et des relations professionnelles. L'aide à domicile est l'héritière d'une tradition sanitaire et sociale organisée par des acteurs associatifs, tandis que le modèle du particulier employeur hérite d'un modèle traditionnel issu de la domesticité. Les autres activités incluses dans les services à la personne sont elles issues de traditions professionnelles diverses.

Une question centrale depuis la mise en place du Plan Borloo concerne la construction et la structuration d'un tel nouveau « marché ». La structuration d'un marché suppose la mise en place d'institutions et la fixation de règles au niveau collectif, qui le font fonctionner. Dans le cas présent, la régulation passe en partie par l'évaluation et le contrôle de la qualité des services rendus, qui est assurée pour partie par les procédures d'agrément et d'autorisation par les pouvoirs publics, et, de plus en plus, par des mécanismes privés de certification (Petrella, Richez-Battesti, à paraître). Dans un secteur où le travail représente le principal facteur (et coût) de production, la régulation du marché passe également par la régulation du marché du travail. Celle-ci est en grande partie assurée par la négociation collective et le dialogue social, qui jouent un rôle central dans la fixation des règles encadrant le travail et dans la construction des professions, et contribuent à construire, de manière plus générale, la qualité des emplois d'un secteur d'activité.

Notre problématique naît de la volonté gouvernementale d'impulser un nouveau secteur des services à la personne, surplombant en quelque sorte les branches jusque là existants et organisées du particulier employeur, de l'aide à domicile, et des diverses activités pouvant être rendues au domicile des

<sup>1</sup> Encore que ce socle commun soit relativement fragile : le plan 2 de développement des SP, lancé en 2009, projette d'ajouter des activités à la liste actuelle, dont certaines ont peu de lien avec le domicile (assistance informatique à distance, soutien scolaire en mini groupes dans les Zones Urbaines Sensibles par exemple), mais aussi de supprimer la condition d'offre globale qui imposait que, pour les services qui n'avaient pas lieu au domicile (livraison de courses et de repas à domicile, collecte et livraison de linge repassé, etc.), la prestation soit comprise dans une offre de service incluant des activités effectuées à domicile.

particuliers. Quel est l'impact sur les relations professionnelles de cette volonté d'unification ou de structuration d'un nouveau « secteur », quand bien même on a noté le côté artificiel de la construction de ce secteur ? Comment évoluent les relations professionnelles et le dialogue social dans les services à la personne, dans ce contexte mouvant, qui vient remettre en question une organisation historiquement construite et les équilibres existants, notamment en termes de dialogue au niveau de la branche ? C'est cette problématique que nous souhaitons explorer dans ce rapport. Cela nous permet d'interroger le positionnement des partenaires sociaux (fédérations employeuses et syndicats) par rapport à l'apparition de ce secteur des services à la personne. Comment l'appréhendent-ils ? Quel est leur regard sur ce champ professionnel ?

Le rapport est ainsi organisé en deux parties. La première décrit brièvement l'organisation actuelle des trois branches professionnelles concernées par la construction d'un secteur des services à la personne, et donne quelques repères historiques sur la construction de ces branches au fil du temps. La deuxième traite de la définition des champs d'application des conventions collectives entrant dans le champ des services à la personne, de l'impact de l'action publique et des enjeux que cette construction soulève.

◆ Remarque : Nous avons retenu une période qui court jusque la fin de l'année 2010. L'objet analysé ici étant particulièrement sensible à l'actualité immédiate et donc très mouvant, il est indispensable de fixer une borne dans le temps. Les évolutions importantes apparues en 2011 (agrément de la convention collective de l'aide à domicile) ne sont donc pas intégrées dans l'analyse.

## Méthodologie

La méthodologie mobilisée dans notre recherche repose sur une série d'entretiens auprès de l'ensemble des négociateurs signataires, au sein des fédérations syndicales et des organisations patronales, des différentes conventions collectives concernées<sup>2</sup>. Il s'agit quasi exclusivement des personnes qui signent les textes, auxquelles s'ajoutent (cas signalés par des astérisques dans le tableau) :

- trois responsables participant aux négociations dans différentes commissions mais n'étant pas signataires,
- deux responsables confédérales,
- la responsable du syndicat des particuliers employeurs, rattaché à la fédération du service aux particuliers (FESP), qui n'était pas au moment de l'entretien considéré comme représentatif dans les négociations de la branche du salarié de particulier employeur.

Au total, 22 entretiens ont été menés. Nous présentons l'ensemble des personnes interrogées dans le tableau 1 ci-dessus, en précisant la branche professionnelle dans laquelle chaque personne négocie (branche de l'aide à domicile – BAD, des entreprises de services à la personne, et des salariés de particuliers employeurs – SPE). Les extraits d'entretiens sont anonymisés : seule l'appartenance à une organisation syndicale ou patronale apparaît (OS pour organisation syndicale ; OE pour organisation employeur). Ces entretiens ont été réalisés au cours du premier semestre 2010.

A cette enquête par entretiens s'ajoute un travail de recherche documentaire, en particulier :

- Circulaires internes de la fédération des organismes sociaux de la CGT de 1993 à 2010 (« ça bouge dans les associations » ; « infos fédés », différentes circulaires d'information aux adhérents) ;

<sup>2</sup> Hormis deux personnes qui n'ont pas souhaité participer à l'enquête.

- Circulaires internes de la fédération Santé-Sociaux CFDT « Multiples », de 1994 à 2009 ;
- Rapports d'activité de l'UNA de 2003 à 2009 ;
- Textes juridiques : conventions collectives, accords collectifs de branche, arrêtés d'agrément et d'extension, etc.

**Tableau 1 : Récapitulatif des entretiens réalisés**

Partenaires sociaux	Organisme	Branche(s) professionnelle(s) concernée(s)
<b>ORGANISATIONS SYNDICALES</b>	CFTC	BAD + Entreprises SP
	CFTC	SPE
	CFDT	SPE + Entreprises SP
	CFDT	BAD
	FO	SPE + Entreprises SP
	FO	BAD
	FO	BAD**
	CFE-CGC	BAD
	CGT	BAD
	CGT	CONFEDERATION*
	CGT	SPE + Entreprises SP
	UNSA	CONFEDERATION*
	UNSA	BAD
	<b>ORGANISATIONS EMPLOYEURS</b>	FEDESAP
FESP		Entreprises SP**
UNA		BAD
ADMR		BAD
FNAAFP/CSF		BAD
ADESSA-DOMICILE		BAD
Fepem		SPE
Fepem		SPE**
Syndicat des particuliers employeurs		SPE

\* Ne participent pas directement aux négociations collectives

\*\* Participent aux négociations dans différentes commissions, mais ne sont pas les signataires.

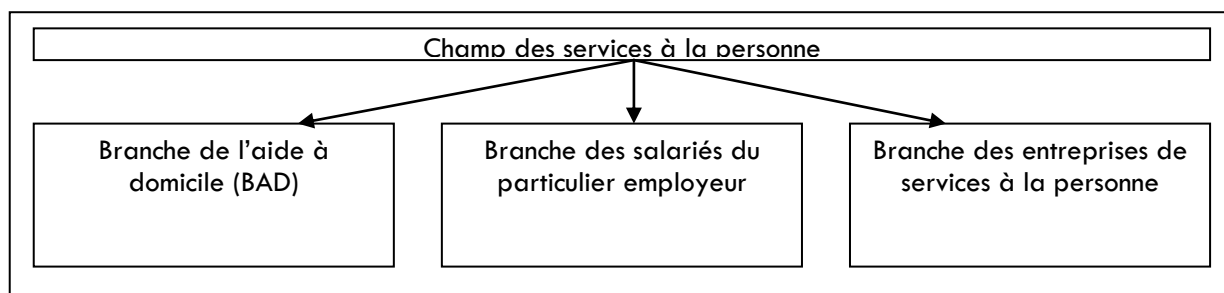
Sigles : BAD : branche de l'aide à domicile ; Entreprises SP : branche des entreprises de services à la personne ; SPE : branche des salariés de particuliers employeurs.

## 1. Le dialogue social dans les services à la personne : l'influence des trajectoires historiques

La compréhension de l'organisation actuelle du dialogue social dans les services à la personne nécessite de revenir sur la construction historique des différentes branches professionnelles appartenant à ce champ d'activité.

Les services à la personne (SP) regroupent des activités hétérogènes, différentes dans leurs logiques (logique sociale ou logique de services domestiques) et dans leurs trajectoires historiques (dans la construction des professions), qui se sont structurées jusqu'à aujourd'hui autour de trois branches professionnelles distinctes (fig. 1).

Figure 1 : Les trois branches professionnelles du champ des SP




### *Branche de l'aide à domicile*

La branche de l'aide à domicile s'est construite au fur et à mesure que s'est structurée l'activité des associations d'aide à domicile. En effet, l'activité d'aide à domicile s'est organisée au sein de services associatifs dès la première moitié du XX<sup>ème</sup> siècle. D'abord centrés sur la famille, ces services associatifs ont, après la seconde guerre mondiale et surtout dans les années 1960, développé des services aux personnes âgées, appuyés par des financements publics qui s'inscrivent dans le cadre de la mise en place de la sécurité sociale et de l'Etat providence (Gardin, 2008). Des professions se structurent, qui voient le jour successivement : les travailleuses familiales (aujourd'hui TISF – techniciennes de l'intervention sociale et familiale), les aide-ménagères puis les auxiliaires de vie.

Le développement de l'aide à domicile (réalisée au sein d'associations) et la structuration de ses différentes professions aboutissent à la création de deux conventions collectives en 1970 (celle des travailleuses familiales et celle des salariés de l'aide à domicile en milieu rural – ADMR) et une en 1983 (convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile du 11 mai 1983, dite généralement CCN 83). S'y ajoutent les accords UNACSS, qui s'appliquent aux centres de soins et de santé adhérents à l'UNACCS (l'Union nationale des associations coordinatrices des centres de soins et de santé).

Jusqu'en 1993, les négociations sont menées au sein de chacune des trois conventions collectives nationales (CCN). Celles-ci ne sont pas étendues, c'est-à-dire qu'elles ne s'appliquent qu'aux associations adhérentes aux fédérations qui les ont signées.

A partir de 1993, sont négociés des accords pour l'ensemble des salariés des associations d'aide à domicile, qui, une fois étendus, sont applicables à tous les salariés relevant des trois conventions collectives, mais aussi aux salariés des associations d'aide à domicile qui n'adhèrent à aucune fédération. L'accord de branche signé en 1993, qui porte sur le statut des salariés à temps partiel, marque ainsi la naissance de la branche professionnelle de l'aide à domicile.



Par la suite, différents accords de branche sont signés (sur l'organisation du travail, en 1997 ; sur la réduction et à l'aménagement du temps de travail, en 2000 ; sur l'emploi et les rémunérations en 2002 – cet accord représentant une étape-clé dans la construction d'une convention collective de branche ; sur la formation tout au long de la vie en 2004). Les partenaires sociaux négocient depuis le début des années 2000 une convention collective de branche, qui intègre les accords collectifs et leurs avenants signés dans le cadre de la branche depuis 1993. Cette convention collective de branche<sup>3</sup>, qui doit se substituer à terme aux trois conventions actuelles et aux accords UNACCS, a été signée le 21 mai 2010. N'ayant pas trouvé d'accord sur le thème de l'indemnisation des frais de trajet (entre le domicile et la première intervention, et entre la dernière intervention et le domicile), un accord supplémentaire a été signé entre l'ADMR (dont la précédente convention collective prévoyait cette indemnisation, contrairement aux autres) et les organisations syndicales. En contrepartie, l'ADMR est exclue des dispositions relatives à la contribution aux œuvres sociales et culturelles du comité d'entreprise, d'où la présence d'un deuxième accord, qui ne s'appliquera qu'aux associations adhérant aux trois autres fédérations. Ceci illustre la difficulté de parvenir à une convention collective unifiée au sein des seules associations d'aide à domicile (la négociation autour de ce texte a duré environ dix ans).

### *Branche du salarié de particulier employeur*

On comptabilisait 2,6 millions de particuliers-employeurs et 1,4 millions de salariés en 2008. Il s'agit des personnes qui ont été, au moins une fois dans l'année, particuliers-employeurs ou salariés de la branche. Historiquement, cette branche professionnelle est issue de l'histoire des domestiques et de leur reconnaissance progressive comme des travailleurs salariés (et non plus comme un état ou une condition).

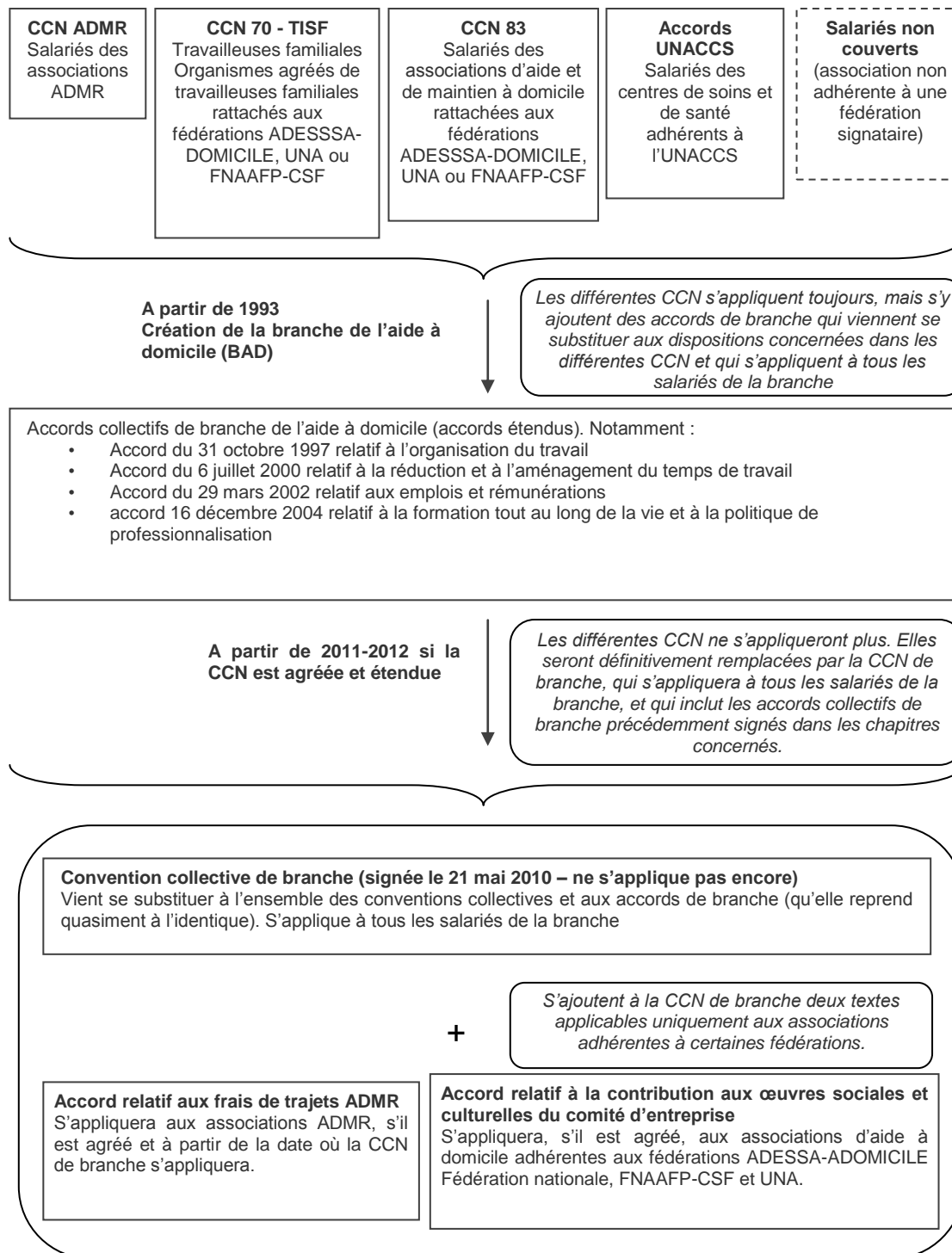
la profession d'employé de maison s'est historiquement construite en marge de la législation sociale (Laforge, 2003). Alors que les droits des travailleurs se construisent à partir de la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle, plusieurs des grandes lois sociales de protection des travailleurs créées à la fin du XIX<sup>ème</sup> et au début du XX<sup>e</sup> siècle ne sont pas applicables aux domestiques. Ils sont exclus de la loi de 1898 sur les accidents du travail (ils n'y seront intégrés qu'en 1923). De même, c'est seulement en 1957 que les litiges intéressant les domestiques, entre temps devenus employés de maison, deviennent du ressort des conseils des prud'hommes.

De leur côté, les employeurs commencent également à s'organiser. Dès la fin des années 1930, des groupements « de maîtres et maîtresses de maison » locaux (départementaux notamment), voient le jour. En juin 1948, deux groupements parisiens s'associent pour former la Fédération des employeurs de gens de maison et invitent tous les groupements d'employeurs à y adhérer à. Celle-ci adopte le sigle de Fepem<sup>4</sup> en 1963 (Martin-Huan, 1997). Les années 1970 marquent, dans une certaine mesure, l'élargissement du droit aux employés de maison, qui sont visés par le Code du travail à partir de 1973. C'est surtout la conclusion, en 1980, de la convention collective nationale du personnel employé de maison qui correspond à l'étape fondamentale de l'immersion du droit du travail dans l'ensemble de la branche d'activité. En 1999, cette convention collective a été révisée pour donner naissance à la "convention collective nationale des salariés du particulier employeur", signée par les différents partenaires et étendue depuis le 11 mars 2000.

<sup>3</sup> Parfois appelée convention collective « unique ». Comme cela nous a été conseillé par certaines personnes interrogées, nous n'utiliserons pas ce terme pour éviter les confusions, car cet adjectif « unique » peut également faire référence aux débats, sur lesquels nous reviendrons, autour d'une convention collective « unique » pour les employés de maison et les aides à domicile, ou encore commune à l'ensemble des organismes prestataires de services à la personne, entreprises et associations confondues.

<sup>4</sup> C'est toujours l'organisation employeur signataire des accords aujourd'hui, même si le sigle Fepem signifie depuis 1990 « Fédération Nationale des Groupements de particuliers employeurs ».

**Figure 2. Schéma récapitulatif des différentes conventions dans la BAD\***



\* Schéma arrêté avant l'agrément accordé en octobre 2011 à la CCN

## *Branche des entreprises de services à la personne*

L'histoire de la branche des entreprises de services à la personne est très récente. En effet, l'ouverture aux entreprises privées de l'agrément et des réductions fiscales date de la loi du 29 janvier 1996 (et a été accélérée par la suite, notamment via le « plan Borloo » de 2005). Ceci était une revendication portée par le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP), association créée en juin 1995 par le CNPF (futur Medef). En 2006 est créée la FESP (Fédération des entreprises de services à la personne, puis Fédération du service aux particuliers). Cette fédération, affiliée au MEDEF, est représentative des entreprises du secteur des services à la personne et, à ce titre, participe aux négociations avec les partenaires sociaux. Les négociations d'une convention collective des entreprises de services à la personne ont été impulsées après 2005, suite au plan Borloo, qui pointait la nécessité pour les salariés comme pour les employeurs du champ des entreprises privées de SP d'être couverts par une convention collective. Une deuxième organisation patronale, affiliée à la CGPME, négocie aujourd'hui dans la branche des entreprises de services à la personne : la Fedesap, qui a rejoint la table des négociations fin 2008.

Le champ d'application de la future convention collective a été délimité en 2007, suite à la signature de l'accord national professionnel du 12 octobre 2007, étendu par arrêté du 1er avril 2008. Cependant, cet arrêté d'extension a été annulé par le Conseil d'Etat en juillet 2010, remettant en question le champ de cette future CCN. Deux accords signés entre temps, en 2009 (par la Fedesap et l'ensemble des organisations salariés, la FESP ayant suspendu temporairement sa participation aux négociations) et étendus en 2010, témoignent de la poursuite des négociations dans cette nouvelle branche.

## *Des segmentations institutionnelles*

Avant l'arrivée des entreprises sur le « marché » des services à la personne, les négociations des conventions collectives dans les branches de l'aide à domicile et des salariés de particuliers employeurs, issues d'histoires très différentes, étaient menées de manière assez parallèle. Les acteurs en charge des négociations n'étaient d'ailleurs pas les mêmes (qu'il s'agisse des organisations employeurs, ou, du côté des salariés, de fédérations différentes au sein des organisations syndicales, cf. figure 3 page suivante).

## *Un paradoxe ?*

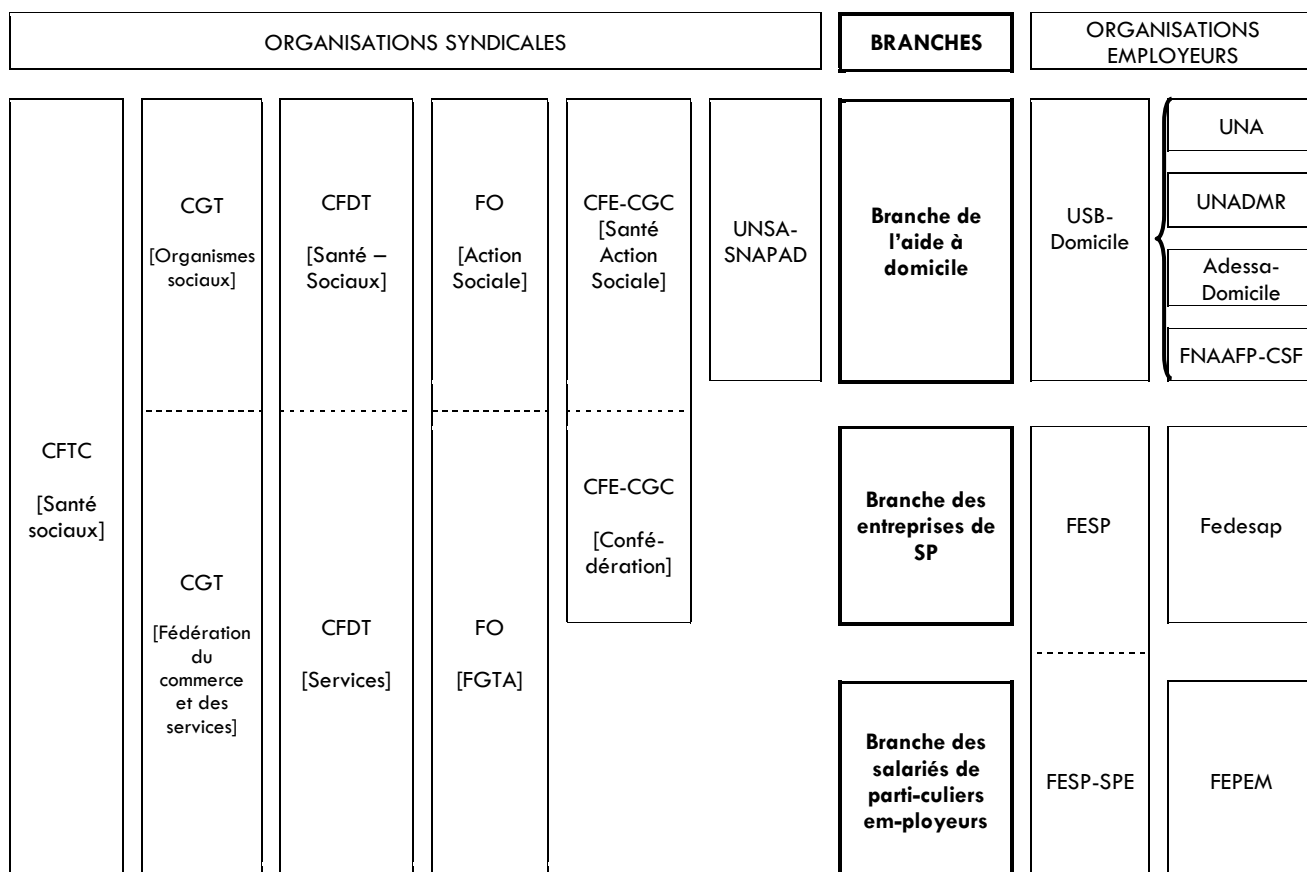
les politiques publiques ont cherché à regrouper, au sein d'un seul et unique « secteur », les différentes activités constitutives des services à la personne. Dans cette perspective, on aurait pu s'attendre à ce que, sur le plan des relations professionnelles, on assiste également à un regroupement des différentes branches. Ceci aurait été dans le sens d'une structuration du secteur comme souhaité par le gouvernement.

Or, au lieu de voir le nombre de branches passer de deux à une (ou tout au moins rester au nombre de deux), on assiste à la création d'une nouvelle branche professionnelle – avec celle propre aux entreprises lucratives –, faisant ainsi passer le nombre de branches au sein des SP de deux à trois. Nous avons donc d'un côté un « secteur » construit par la puissance publique qui, pour structurer ses relations professionnelles, se dote d'une branche professionnelle supplémentaire. Le nouvel équilibre se fait donc sur la base d'un modèle à trois dimensions : les organisations non-lucratives de l'aide à domicile, le modèle du particulier employeur, et les organisations lucratives prestant des services pouvant être très diversifiés. Comment se produit ce nouvel équilibre ? Comment les acteurs sont-ils parvenus à délimiter ces nouveaux espaces, ou ces nouveaux territoires, de la négociation



professionnelle ? Pourquoi était-il souhaitable de passer de deux espaces à trois espaces et sur quels fondements les frontières ont-elles été définies ?

**Figure 3: Les organisations syndicales et employeurs négociant les différentes conventions collectives**



Note : les pointillés symbolisent deux fédérations différentes au sein d'une même organisation.

## 2. La construction actuelle des relations professionnelles : entre enjeux de « territoires » et action publique

Les années 2000 créent un paysage mouvant pour les acteurs des branches instituées (aide à domicile et particulier employeur). Le plan de développement des SP de 2005 va chercher à regrouper différentes activités et instaure une concurrence (subventionnée) entre les modalités d'emploi. Les branches professionnelles vont être impactées par ce double mouvement. Dans ce contexte, dans lequel évoluent à la fois le cadre législatif (mise en place des agréments, du régime d'autorisation, puis du droit d'option), les cadres conceptuels et politiques (regroupement d'acteurs et d'activités aux logiques différentes), les modes de financements publics (financement des organismes vers financement de la demande et respect du libre choix), et le contexte économique (mise en concurrence des différents types d'offres), le fonctionnement des branches tel qu'il s'était construit jusqu'à la fin des années 1990 est questionné. Les champs que doivent couvrir les différentes conventions collectives sont interrogés. L'enjeu est alors de taille pour les différents acteurs, tant pour les organisations patronales (dans la délimitation de « territoires », dans leur existence institutionnelle et leur visibilité) que pour les organisations syndicales, cette question touchant de près à la définition des professions et à l'identité professionnelle des salariés.

Notre rapport analyse comment les acteurs des branches ont été amenés à redéfinir les frontières existantes, c'est-à-dire à justifier la légitimité de leurs territoires d'intervention. La difficile (voire impossible ?) construction d'un secteur professionnel des services à la personne tient à des légitimités de métier et des légitimités éthiques.

### La séparation entre branche de l'aide à domicile et branche des employés de maison

Dans la deuxième moitié des années 1990, la question d'un rapprochement entre la branche de l'aide à domicile et celle des employés de maison est posée. Le fait que les salariés naviguent entre les conventions collectives et le fait que la convention collective des salariés de particuliers employeurs soit mobilisée par les associations, via le statut de mandataire (reconnu officiellement dès 1991, mais pratiqué dans les faits depuis 1987 et les premières exonérations pour certains particuliers employeurs), posent question. Un contrat d'études prospectives (CEP), signé en 1996, a été mené pour mettre à plat les enjeux de ces deux branches et étudier les possibilités d'évolution (Rayssac *et al.*, 1999). Ce CEP envisage deux scénarios : une unification (selon une logique de « tronc commun ») mettant en avant l'exercice commun d'une activité au domicile, le développement de passerelles entre des métiers, exercés au domicile ou en établissement. Ces deux pistes ont cependant été relativement rapidement abandonnées, sans qu'il y ait, à notre connaissance, de tentative concrète d'aller dans un sens ou dans l'autre.

### La séparation entre branche de l'aide à domicile (BAD) et branche associative sanitaire et sociale (BASS)

L'existence des SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) crée pour les structures d'aide à domicile un risque de chevauchement avec la convention collective nationale des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif (dite CCN51, applicable aux salariés des organismes par la fédération des établissements hospitaliers et d'assistance privés à but non lucratif - Fehap). Depuis 1993, les interventions sanitaires à domicile, c'est-à-dire l'activité des Ssiad et des centres de soins, font partie du champ d'application de la branche professionnelle de l'aide à

domicile. Mais cette frontière a été régulièrement remise en question par la Fehap. Après plusieurs années de conflits juridiques entre les fédérations (au sujet de l'extension de l'accord de 2002 sur les emplois et rémunérations notamment), un accord effectif est trouvé entre les employeurs de l'aide à domicile et la Fehap en 2005.

Il s'agit ici aussi (comme dans le cas précédent avec les employés de maison) d'un débat sur l'identité professionnelle de branche. Ces débats illustrent le délicat positionnement de l'activité d'aide à domicile entre le modèle domestique et le modèle du soin (modèle « hospitalier », ou « professionnel ») (Dussuet, 2008).

## La remise en cause des frontières avec l'arrivée de ces entreprises privées et la montée de la concurrence

Le champ des services à la personne a été ouvert aux entreprises par une loi de 1996, mais les entreprises sont à ce moment-là très peu nombreuses. La question de leur rattachement à la branche de l'aide à domicile est posée une première fois au sein de l'USB-Domicile dès 2002, mais la majorité des employeurs comme des syndicats salariés s'y étaient opposés. Lors de la mise en place du plan Borloo en 2005, la question se pose avec plus d'acuité encore.

Dans l'esprit du législateur, le regroupement, d'abord relatif domaine fiscal, doit progressivement se retrouver dans le domaine des relations professionnelles. Le plan Borloo incite explicitement à la création d'une convention collective « commune aux prestataires de services à la personne, déterminant un socle de règles s'appliquant à l'ensemble des salariés du secteur, qu'ils relèvent de l'économie privée de droit commun ou de l'économie privée associative ». Pourtant, les pouvoirs publics ne vont pas, par la suite, défendre l'idée d'un rattachement des entreprises privées à la convention collective, en cours de négociation, de la branche de l'aide à domicile, mais plutôt celle de la construction d'une convention collective spécifique aux entreprises de services à la personne.

11

## Les critères structurants des professionnalités

La montée des entreprises privées et l'incitation à aller vers une possible convention commune vont donner l'occasion aux partenaires sociaux de réaffirmer les principaux critères structurants et fondateurs à la fois de leur identité et leur unité. Quels sont les principaux critères structurants des professionnalités et comment résistent-ils à l'évolution du secteur ?

### Critère du domicile

Un premier critère structurant est celui du domicile comme lieu de la prestation et lieu de travail. Ce critère suffit-il à structurer une même profession de prestataires de services au domicile ? Cette idée renvoie à l'idée d'une convention collective unique, commune aux organismes prestataires (l'idée d'inclure les salariés de particuliers employeurs ayant été abandonnée rapidement). Durant la phase de construction de la convention de la branche de l'aide à domicile, l'intégration des entreprises aurait pu être envisagée, ce qui impliquait d'ouvrir le champ d'application aux organismes lucratifs et aux activités de confort et d'ouvrir la table des négociations à la FESP. Cette solution présentait l'avantage de poser des règles collectives identiques pour les organismes offrant des services de même type, désormais en concurrence sur un même « marché », celui de l'aide à domicile auprès des personnes fragiles. Cette hypothèse a permis aux partenaires sociaux de réaffirmer des différences de territoires ou de « champs d'influence ».

Les employeurs des entreprises de services ont souhaité en effet avoir « leur » convention car celle-ci fonde l'existence d'une activité spécifique : « L'entreprise [comprendre les entreprises lucratives] voulait

donc avoir sa convention. On existe dans le champ de l'entreprise par son activité, et au niveau d'une structure patronale employeur, on existe par sa convention » (entretien avec syndicat).

De même, le champ associatif a tranché en défaveur de cette option. Cette question a été l'objet de nombreux débats entre les fédérations d'employeurs associatifs, qui montrent les tensions entre des logiques différentes : logiques économiques d'un côté, favorable à une concurrence 'non faussée' par des réglementations différentes du travail ; logiques éthiques de l'autre, considérant que la spécificité du champ associatif et des valeurs associatives de l'aide à domicile est au fondement de l'identité de la branche. L'opposition marchand/non marchand est ainsi elle aussi structurante. Ce débat a également amené les fédérations syndicales en charge de la négociation de la BAD à se positionner. Leur positionnement, globalement opposé à l'intégration du lucratif dans leur champ, montre combien l'identité professionnelle de ces salariés s'est construite dans une logique d'action sociale, non marchande, progressivement et notamment avec leur inscription dans le champ du social et du médico-social par la loi 2002-2. Comme le dit un représentant syndical : « Alors, paradoxalement, mais c'est pas aussi paradoxal que ça, ce sont les syndicats qui ont été les plus hostiles à la fusion, enfin confusion-fusion associatif/entreprise. Ce sont les syndicats qui ont refusé ça. Les syndicats de salariés... (...), il y avait quatre non sans aucune explication. Parce que c'est non, "on confond pas torchons et serviettes", lucratif, non-lucratif. » (entretien avec syndicat).

### **Critère de la « finalité » et de la nature de la prestation**

Si le domicile reste le lieu identique de la prestation, la différence principale entre le monde non marchand et les entreprises marchandes renvoie aux « finalités » de l'intervention, comme le dit un partenaire syndical : « Un des éléments majeurs c'est le positionnement de la branche par rapport justement aux autres branches professionnelles dans le cadre des services à la personne, et de la finalité de l'intervention de la branche de l'aide à domicile qui ne sont pas les mêmes finalités que l'intervention des autres branches, donc ça, c'est un enjeu majeur aussi dans le positionnement politique » (entretien avec syndicat).

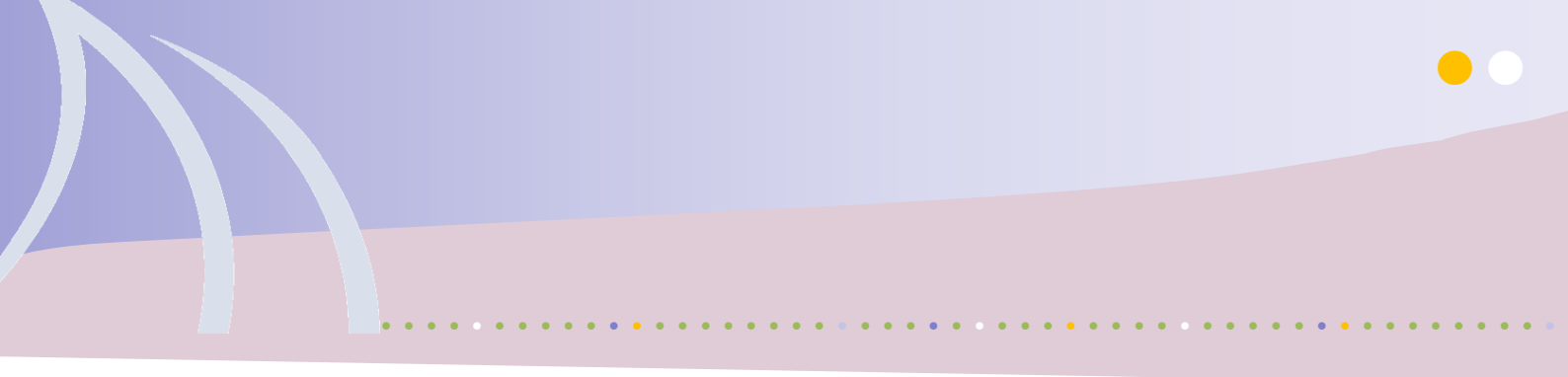
C'est le critère de l'activité professionnelle qui est alors mobilisé par les acteurs du monde associatif : les activités d'aide aux personnes fragilisées et de services de confort sont profondément différentes, et c'est nier leur spécificité que de les regrouper. Représentants des employeurs et des salariés de la branche aide à domicile se retrouvent sur ce point.

La loi Borloo crée une équivalence entre ces différentes activités, car elles sont toutes regroupées sous la même bannière des SP, mais aussi car toutes ouvrent droit à des réductions d'impôts. Une heure d'aide auprès d'une personne dépendante ou une heure de cours d'informatique à domicile sont rendus équivalents par ces dispositifs nominatifs et fiscaux. Cela crée une incompréhension claire de la part des représentants syndicaux interrogés :

« On a toujours contesté – maintenant c'est acté, c'est dedans donc on essaie de l'intérieur de voir comment faire bouger les choses –, mais on a toujours contesté, on ne voulait pas que tout ce qui relevait de l'intervention sociale soit dans la liste des 22 activités. Parce qu'on estimait et on estime toujours aujourd'hui, et on continue à se bagarrer sur un certain nombre de dossiers qu'on a fait sur le sujet, qu'on est vraiment dans des finalités d'intervention qui sont totalement différentes » (entretien avec un syndicat).

« C'est le problème de la reconnaissance sociale de ce que nous faisons. Et là où on nous a dit, dans la loi sur les services à la personne, c'est la même chose, c'est là qu'on nous a créé un vrai problème. Parce qu'on a fait comme si les deux heures de ménage c'était la même chose que mes deux heures d'accompagnement, d'aide à domicile. » (entretien avec un syndicat).

Si l'on s'en tient à ce critère de la nature de la prestation (social/confort), on peut imaginer une convention collective de l'aide à domicile aux personnes fragilisées applicable aux associations et aux entreprises dont l'activité principale est l'aide à domicile, dissociée d'une convention collective des services à domicile aux personnes non fragiles. Mais pour les acteurs historiques du secteur, la dimension sociale du service aux personnes fragiles est indissociable du caractère non lucratif des



structures, qui est tout aussi fondateur de leur identité que l'activité professionnelle en elle-même. La finalité de l'action renvoie donc finalement au statut juridique des structures, qui est le fondement ultime des territoires légitimés par les acteurs.

### *Le critère du statut juridique*

Le critère du statut juridique est, au final, celui qui semble avoir primé dans la construction des frontières au sein du champ des services à la personne puisque, dans la configuration actuelle, on retrouve trois branches professionnelles qui correspondent aux trois types d'employeurs qui délivrent des services à domicile (aux personnes fragiles et non fragiles). Il est combiné au critère du domicile, qui est resté déterminant dans chacune des trois branches, et qui constitue le critère clivant par rapport aux autres branches professionnelles (hors services à domicile). La question s'est posée pour les entreprises de services à la personne, qui sont apparues alors que leur champ conventionnel était en jachère : il était *a priori* possible de les rattacher, en fonction de leur activité principale, à des conventions collectives préexistantes (nettoyage, coiffure, etc.), qui auraient pu, par avenant, intégrer ces activités<sup>5</sup>. Cependant, les pouvoirs publics comme les fédérations d'entreprises de SP ont souhaité créer une CCN spécifique pour ce secteur lucratif. C'est un choix politique fort.

---

<sup>5</sup> Comme cela peut se faire lorsqu'une activité nouvelle émerge dans un secteur déjà construit, par exemple dans le cas des coursiers (Dressen, Mias, 2008).

## Conclusion : résumé des critères et enjeux pour les partenaires sociaux

L'analyse de la construction des relations professionnelles, dans le contexte mouvant introduit au milieu des années 2000, fait apparaître l'importance de la définition des champs d'application des différents textes conventionnels. Celle-ci fait l'objet de positionnements, à la fois de la part des organisations patronales, des organisations syndicales, et de l'Etat, et donne lieu à des négociations. De celles-ci émergent des critères, construits par la négociation.

Ceux-ci définissent les frontières des différentes conventions collectives, au sein des services à domicile, par rapport au statut juridique de l'employeur (particulier employeur, organisation à but non-lucratif, organisation à but lucratif). On notera d'ailleurs que le nouveau champ d'application de la CCN de l'aide à domicile inclut tous les services à domicile (confort ou non).

Ils tracent également une frontière entre les conventions s'appliquant aux services à domicile et les autres (hors domicile). Là, c'est le domicile comme lieu de la prestation et lieu de travail qui tient lieu de critère structurant. Car, tout comme la question de la frontière entre la BASS et la BAD s'est posée (activité pouvant être similaire mais lieu d'exercice différent : établissement vs domicile) la frontière entre les entreprises de SP et les entreprises qui réalisaient des services proches en établissement (entreprises de propreté, coiffeurs, etc.) a été questionnée. En effet, le rattachement des entreprises de SP à des conventions collectives préexistantes a été envisagé. Mais l'action combinée de la FESP et de l'Etat a contribué au rejet de cette possibilité.

Il s'agit donc bien d'une définition de ce qui, dans le contexte politique de regroupement d'activités auparavant traitées séparément, *fait la branche*, c'est-à-dire de ce qui à la fois unit les différentes activités et les distingue des autres branches (puisqu'on n'a pas souhaité les intégrer dans d'autres branches professionnelles, considérant que le fait qu'elle soit exercée à domicile était plus important que l'activité proprement dite), et ce qui les distingue entre elles (le statut de l'employeur).

Si l'on regarde ce que cette étude nous apprend des stratégies d'acteurs, on peut voir apparaître, au-delà des consensus qui priment sur les critères structurants de légitimité professionnelle, des obstacles institutionnels qui empêchent la structuration d'un dialogue social élargi. En effet, si, du côté des employeurs, les organisations qui négocient dans les trois branches sont tout à fait distinctes (Fepem / USB-Domicile/ Fesp et Fedesap), ce sont (en majorité) les mêmes organisations syndicales qui négocient dans ces trois branches. Or, et c'est ici que l'on peut identifier ces obstacles institutionnels, les négociations sont menées par des fédérations différentes (voir figure 3 plus haut), qui se sont construites sur des logiques différentes. Le regroupement amorcé par le plan Borloo vient donc à l'encontre de cette structuration et fait apparaître des difficultés (plus ou moins présentes selon les organisations syndicales) à organiser un dialogue élargi. On peut presque considérer qu'aux négociations *externes*, avec les organisations patronales (et, dans une certaine mesure, avec les pouvoirs publics), s'ajoute une négociation *interne* aux organisations, entre les différentes fédérations concernées par le champ des services à la personne (santé-sociaux d'un côté, services de l'autre, la plupart du temps), qui doivent se positionner quant aux champs d'application qu'il convient de soutenir et, plus largement, sur leur vision de ces activités et de ces salariés. Quel est l'enjeu de ce dialogue ? Comme le dit l'UNA dans un rapport d'activité, il est souhaitable, pour des raisons économiques, que les dispositions négociées dans la branche de l'aide à domicile et dans celle des entreprises de services à la personne soient les plus proches possibles<sup>6</sup>. Or (sauf une exception), ce ne sont pas les mêmes fédérations qui négocient dans ces deux branches. Les confédérations ont là un rôle important à jouer pour organiser cette coordination des revendications des différentes fédérations.

<sup>6</sup> « L'objectif est d'éviter tout dumping social, et permettre au salariés du secteur lucratif ou non de bénéficier d'une couverture conventionnelle identique. » (Rapport d'activité UNA, 2007).

## Bibliographie mentionnée

- AVRIL C. (2009), « Une mobilisation collective dans l'aide à domicile à la lumière des pratiques et des relations de travail », *Politix* 2009/2, vol.22, p. 97-118.
- AVRIL C. (2006), « Aide à domicile pour personnes âgées : un emploi-refuge », dans Flahaut E. (sous la dir.), *L'insertion professionnelle des femmes. Entre contraintes et stratégies d'adaptation*, Presses Universitaires de Rennes, p. 207-217.
- DEVETTER F.-X., JANY-CATRICE F., RIBAUT T. (2009), *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, Repères.
- DEVETTER F.-X. et alii (2008), *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, mars.
- DRESSEN M., MIAS A. (2008), « Action publique et institution d'une branche professionnelle. Le cas de la course urbaine », *Travail et Emploi*, n° 114, Avril-juin.
- DUSSUET A. (2008), « Professionnalisation et organisation du travail dans les services à la personne », dans Dumalin F., Rahou N. (coord.), *Services à la personne. Evolutions, organisation et conditions de travail*, éd. ANACT, mai 2008.
- DUSSUET A. (2005), *Travaux de femmes. Enquêtes sur les services à domicile*, L'Harmattan, Paris.
- GARDIN L. (2008), « Quelle évolution des modes de régulation ? » in Devetter et alii, *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, mars 2008.
- LAFORGE G. (2003), *Les emplois familiaux, Réflexions sur une politique de l'emploi*, thèse de droit privé, le 1er juillet 2003.
- LAMOTTE B., PUISSANT E. (2009), « Pour une analyse dualiste de la précarité dans l'emploi. Application au secteur de l'aide à domicile en France », *version provisoire de la communication au séminaire LEPII*, Grenoble, 19 Mai.
- LEFEBVRE M. (2009), « Politiques sociales et politiques d'emploi dans le champ des services à la personne : tensions et impacts sur la qualité de l'emploi », in Barnay, Legendre (dir.), *Emploi et politiques sociales. Trajectoires d'emploi et rémunérations*, Tome 2, L'Harmattan, Paris.
- LEFEBVRE M. (2010), « Qualité de l'emploi et hétérogénéité dans le champ des services à la personne : éléments d'analyse à partir des statistiques nationales », *Documents de travail du CLERSÉ (Working Papers)*, n° 4, février 2010.
- MARQUIER R. (2010), « Les intervenantes au domicile des personnes fragilisées en 2008 », *Etudes et résultats*, Drees, n°728, juin.
- PETRELLA F., RICHEL-BATTESTI N. (à paraître), « Démarches qualité et économie sociale et solidaire : entre innovation et isomorphisme ? Le cas des services à la personne en France ».
- RAYSSAC G.-L., POUQUET L., SIMON M.-O., LE DANTEC V., LEGRAND C. (1999), *L'aide à domicile et les employés de maison*, Prospective formation emploi, La documentation française, Paris.

**ORSEU**  
3 rue Bayard  
59000 LILLE

Téléphone : 03 20 47 15 24  
Télécopie : 03 20 31 91 82  
Messagerie :  
[administration@orseu.com](mailto:administration@orseu.com)

**Retrouvez-nous sur**  
**[www.orseu.com](http://www.orseu.com)**



L'ORSEU est un cabinet d'études, de conseil et de formation situé à Lille, actif sur tout le territoire national et au niveau européen. Il est organisé autour de trois pôles. Le pôle « IRP » (pour Institutions représentatives du personnel) fournit des expertises aux Comités d'entreprises et CHSCT (expert agréé) sur les questions sociales et économiques. Le pôle « Recherche — Emploi & Territoires » produit des études pour les acteurs locaux, nationaux et européens (associations, Maisons de l'Emploi, partenaires sociaux, Institutions européennes) ainsi que des recherches plus académiques, sur les thématiques de l'emploi, du travail, de l'insertion, notamment dans le domaine des services à la personne. Le troisième pôle « Formation aux concours européens » prépare aux concours de la fonction publique européenne. Nous disposons d'un bureau à Bruxelles pour assurer le soutien logistique de nos différentes activités européennes. Pour l'ensemble de ses activités, l'objectif de l'ORSEU est de participer au développement d'un emploi de qualité.

### Abonnez-vous à notre newsletter !

Restez en contact avec l'ORSEU en vous abonnant à sa newsletter.

Envoyez le bulletin d'inscription ci-contre par courrier, fax ou courrier électronique en précisant « Abonnement Newsletter ».

ORSEU  
3 rue Bayard  
59000 LILLE  
E-mail : [orseu@orseu.com](mailto:orseu@orseu.com)

#### Je m'abonne à la Newsletter de l'ORSEU

Nom :  
.....  
Prénom :  
.....  
Organisme :  
.....  
Fonction :  
.....  
Adresse :  
.....  
E-mail : .....