

# Services à la Personne : des salariés de l'ombre ?



## Les propositions CFTC (projet)

Journée Internationale des femmes \_ vendredi 06 mars 2009

[www.cftc.fr](http://www.cftc.fr)



# Services à la Personne : des salariés de l'ombre ?

Projet

## LES 8 PROPOSITIONS CFTC POUR LES SALARIÉES DES SERVICES À LA PERSONNE

Les statistiques le démontrent, une des grandes causes de l'écart de salaire entre hommes et femmes est due à l'importance du temps partiel féminin très souvent imposé et à l'association quasi systématique de la notion de salaire d'appoint, ou « petits boulots », toujours très présente dans les esprits.

Malheureusement, cette représentation stéréotypée est particulièrement présente dans des métiers quasi exclusivement exercés par des femmes. C'est pourquoi, à l'occasion de la journée internationale de la femme, la CFTC a décidé de donner la parole à des salariées de l'ombre : les salariées du secteur des services à la personne.

D'après une étude de l'INSEE, en 2006 ce secteur représentait 1,6 millions de salariés : 90% d'entre eux étaient des femmes et 10% gagnait moins de 147 € par mois. Malgré la mise en place de conventions collectives, ces professions ne sont pas encore reconnues comme un vrai métier permettant à chaque femme de vivre dignement et en toute autonomie du fruit de son travail.

Il y a urgence à agir sur les mentalités, urgence à faire évoluer les normes sociétales, ce n'est qu'à cette condition que chaque femme travaillant dans ce secteur aura une vraie place dans la société.

La CFTC prend acte que la politique des pouvoirs publics dans ce domaine nous a obligés à mieux gérer les liens entre les 3 formes d'intervention professionnelle qui composent les services à la personne :

- L'emploi direct, également appelé particulier-employeur, dans lequel est intégrée l'activité des assistantes maternelles
- Les associations de services à la personne dont l'une des caractéristiques est une dimension « sociale » du travail accompli.
- Les entreprises de services à la personne qui se développent rapidement.

# Services à la Personne : des salariés de l'ombre ?

Projet

Le principal problème provient du fait que les pouvoirs publics n'ont fait aucun effort pour améliorer la cohérence entre la loi de rénovation sociale 2002-2 et la loi Borloo de 2005, ce qui reste source de confusion et de concurrence, plutôt que de complémentarité.

Ces métiers, bien que par nature différents, comportent de nombreux points communs.

- Ce sont souvent des temps partiels ;
- De ce fait, les salariés ont généralement plusieurs employeurs ;
- Les contrats de travail sont souvent de courtes durées ;
- Les rémunérations sont faibles et l'amplitude horaire importante ;
- La législation du travail n'est souvent pas respectée, certaines de ses salariées sont même exclues de certaines lois ;

Les droits et devoirs des employeurs et des salariés sont définis par quatre conventions collectives nationales en ce qui concerne le secteur associatif, celle du secteur entreprise étant actuellement en construction.

Ces conventions ont été instaurées dans le but de pallier au manque de règles encadrant ces branches. Pourtant, en raison de l'isolement de ces salariés, la plupart des personnes concernées n'en ont pas connaissance ou, pire, négligent de les appliquer.

Les emplois des services à la personne étant soudainement devenus un important marché économique en pleine croissance, la CFTC admet que ce secteur puisse se développer en raison de ses retombées économiques mais insiste avant tout pour qu'il puisse apporter à ces salariés une vraie reconnaissance professionnelle, une vraie professionnalisation et une réelle qualification. Pour cela, elle s'implique totalement pour que ces nécessaires progrès sociaux se traduisent dans les conventions collectives de ces secteurs. Mais elle veut aussi que les pouvoirs publics et les hommes politiques n'oublient pas les indispensables solidarités nécessaires dans notre société. Car ces emplois ne concernent pas que des services dits « de confort » pour quelques privilégiés, ils sont aussi action d'aide envers des populations fragiles.

**C'est précisément le but de ce cahier de propositions !**

**Pascale Coton,**

Secrétaire générale adjointe en charge de la Protection Sociale et de la lutte contre les discriminations

# Services à la Personne : des salariés de l'ombre ?

Projet

## **Proposition 1 :**

*Mettre fin aux fausses images et à la dévalorisation de ces métiers*

Combattre les représentations, les stéréotypes et les images méprisantes de ces métiers est une priorité pour la CFTC. Ces métiers ne doivent plus être présentés comme des « petits boulots ». On ne doit plus parler « de femmes de ménages », de « nounous » taillables et corvéables à merci. Il faut mettre fin aux pratiques qui consistent à faire exécuter le même travail au moindre coût par du personnel moins formé et moins payé.

La CFTC revendique, au contraire, une reconnaissance sociale et la valorisation des savoir-faire professionnels de ces métiers qui assurent au quotidien un rôle essentiel dans le cadre du maintien à domicile des personnes âgées ou dépendantes et de l'accueil des jeunes enfants. C'est pourquoi la CFTC s'opposera à toute image dévalorisante, toute fausse annonce ou toute mauvaise publicité faite par les pouvoirs publics ou par l'agence nationale des services à la personne.

## **Proposition 2 :**

*Favoriser l'évolution professionnelle des salariés des services à la personne*

Depuis l'accélération du développement des services à la personne, on assiste à une multiplication d'offres de formation qui manquent sérieusement de logique et de cohérence. La CFTC s'interroge plus particulièrement sur des formations « de remise à niveau » présentées comme des actions de professionnalisation mais qui n'apportent aucun débouché réel, aucune reconnaissance, ni conventionnelle ni salariale.

La CFTC réclame la mise en place d'une réglementation claire de tous les métiers de ce secteur. Cela permettrait d'identifier clairement les compétences nécessaires aux tâches effectuées, de mettre en évidence les compétences transversales et déterminer les parcours personnels de formation permettant d'aboutir à des qualifications réelles, voire diplômantes.

Dans cette optique d'évolution professionnelle, il conviendrait d'inciter les salariés à l'obtention de diplômes par la VAE. Il faudrait pour cela développer l'accompagnement à la VAE (bilans de compétences, congés VAE, « savoirs de base » et post-VAE après validation partielle.

# Services à la Personne : des salariés de l'ombre ?

Projet

## **Proposition 3 :**

*Améliorer l'accès et la cohérence de la formation professionnelle*

La CFTC relève les efforts faits par les partenaires sociaux pour développer la formation professionnelle dans ce secteur, mais elle n'ignore pas les difficultés d'accès à ces dispositifs pour certains salariés car les formations se font pendant le temps de travail et que cela pose le problème de l'absence, du remplacement et la prise en charge du maintien de salaire.

Elle s'inquiète de la démultiplication et la création anarchique de nouveaux diplômes et formations qui viennent « brouiller » un peu plus la lisibilité et l'offre de certification, sans se soucier de ce qui existe déjà.

Elle revendique que s'appliquent aux salariés des services à la personne les mêmes principes que pour les salariés de droit commun, à commencer par la reconnaissance de leur pluri-compétence, une transférabilité de la formation et une meilleure coordination entre les politiques définies nationalement et celles décidées trop unilatéralement par les régions.

## **Proposition 4 :**

*Réduire la précarité et pérenniser les emplois*

La CFTC s'inquiète des capacités de pérennisation des emplois, très soumis aux aléas de la vie économique, à la solvabilité des bénéficiaires et des clients ainsi qu'aux variations des politiques de prise en charge par les pouvoirs publics. Cette insécurité accroît la précarité de l'emploi et la CFTC ne peut concevoir que – sur ces emplois aussi – la femme ne soit qu'une variable d'ajustement.

D'autre part, le temps partiel imposé réduit les capacités d'évolution professionnelle en limitant l'utilisation de professionnels mieux formés, comme l'auxiliaire de vie sociale. Cette précarité va jusqu'à mettre en danger l'existence même de certaines professions comme celle de technicienne d'intervention sociale et familiale.

Refusant que l'employeur soit exonéré de ses responsabilités, la CFTC demande qu'il fournisse à son salarié un contrat de travail et une fiche de paye ainsi qu'une information sur la convention collective qui le concerne.

# Services à la Personne : des salariés de l'ombre ?

Projet

## **Proposition 5 :**

*Reconnaître et valoriser la dimension sociale de ces métiers*

La CFTC constate que les diverses restrictions mettent en cause la qualité même du service rendu, notamment aux personnes les plus fragiles. Certaines « prescriptions d'actes » à réaliser en un temps très réduit pourraient s'apparenter à de la complicité de maltraitance. Pour la CFTC il est insupportable que la dimension sociale et humaine de ces métiers soit mise à mal au profit de logiques purement financières. Envisager ces services uniquement par des systèmes de type « budget global », des « contrat de volumes d'heures prévisibles », un découpage des interventions par rapport à un prix de revient plutôt que par rapport aux besoins de la personne aidée est contre-productif et insatisfaisant tant pour le bénéficiaire du service que pour le professionnel qui intervient.

La CFTC s'oppose à une définition des besoins des personnes et des familles souvent trop « technocratique » et demande par conséquent aux pouvoirs publics et aux financeurs que soit reconnue l'expertise des personnels d'intervention sur leurs connaissances et qu'il leur revienne en toute logique de recueillir l'expression des besoins réels des personnes aidées.

## **Proposition 6 :**

*Améliorer les conditions de travail*

La CFTC s'étonne qu'en 2009 un certain nombre de salariés de ce secteur soient encore exclus de trop nombreuses dispositions du Code du travail : temps de travail calculé sur 40 heures hebdomadaires pour salariés des particuliers-employeurs, pas de congés payés, pas de chômage partiel, des dispositions telles que la « présence responsable », exclusion du dispositif de médecine du travail.

Or les conditions de travail sont souvent difficiles : stress, épuisement professionnel, atteintes musculo-squelettiques se développent. Pour la CFTC, il est de plus en plus intolérable que ces salariés restent hors norme en ne bénéficiant pas de la médecine du travail. Impossible, par exemple, pour ces salariés, de bénéficier d'un licenciement pour inaptitude physique !

La CFTC souhaite que les textes régissant l'hygiène et la sécurité au travail soient adaptés pour pouvoir s'appliquer également aux conditions spécifiques des salariés de ce secteur, à savoir le domicile d'un particulier, ou leur propre domicile dans le cas des assistantes maternelles. Elle souhaite également que la pénibilité de certains de ces métiers soit reconnue et prise en compte notamment au moment du départ à la retraite.

La CFTC réclame des conditions d'aménagement du temps de travail qui d'avoir des journées équilibrées, notamment en ce qui concerne l'amplitude et les coupures. L'adaptation des missions « aux besoins du client » ne doit pas rendre les salariées esclave de celui-ci. Par ailleurs, le mode de tarification doit permettre que le temps de travail effectif intègre aussi des éléments comme les trajets et, bien sûr, le remboursement des frais de transport.

# Services à la Personne : des salariés de l'ombre ?

Projet

## **Proposition 7 :** *Améliorer les salaires*

En ce qui concerne les associations, comme dans tous les secteurs soumis à agrément, les limites gouvernementales imposées en matière de négociation salariale ont été désastreuses, permettant notamment au smic de faire régulièrement des ravages au sein des grilles de classification ... alors que, dans le même temps, le gouvernement prône la qualification, la reconnaissance et la valorisation de ces métiers. Les assistantes maternelles, par exemple, ont des conditions salariales particulièrement scandaleuses en 2009 : le minimum est actuellement de 0,281 fois le smic horaire pour 45 heures de travail hebdomadaire.

Dans le domaine de l'entreprise et du particulier-employeur, si la négociation salariale est plus « libre », le nombre de salariés au smic reste malheureusement très élevé, alors que dans le particulier, la durée conventionnelle est de 40 heures/semaine.

La CFTC n'hésitera jamais à dénoncer les discours paradoxaux des pouvoirs publics et à réclamer l'application des conventions collectives et des grilles conventionnelles.

Elle réclame également la prise en compte de ces textes par les financeurs, et, en tout état de cause, le minimum serait de commencer par la prise en compte du prix de revient réel des prestations. Cette reconnaissance salariale va obligatoirement de pair avec la reconnaissance des diplômes et des compétences.

## **Proposition 8:** *Améliorer la protection sociale et la retraite*

Le développement du temps partiel non choisi et la faiblesse des temps moyens des contrats exclut nombre de salariés des seuils d'accès à la protection sociale, sauf à multiplier les contrats de travail, puisque la cotisation minimale ouvrant accès aux droits est de 200 heures par trimestre.

La CFTC, relayée par ses administrateurs dans les organismes de protection sociale, réclame que soient examinées des solutions d'adaptation des règles pour que ces salariés aient accès à la protection sociale, qui devrait être un droit pour tous les salariés. Elle propose, par exemple, que le temps de travail soit organisé de manière à correspondre au moins au temps minimum nécessaire pour avoir droit à la protection sociale.

La CFTC a réclamé à plusieurs reprises qu'il soit mis fin au scandale du paiement des charges sociales dites « forfaitaires » qui donne à ces salariés une retraite calculée non sur le salaire réellement perçu mais sur le smic. A cause de ce système, les assistantes maternelles et des femmes de ménage, par exemple, reçoivent aujourd'hui des retraites de misère alors qu'elles sont parmi les salariés qui travaillent le plus longtemps et, qui plus est, sur des métiers pénibles.

# Services à la Personne : des salariés de l'ombre ?

Projet

Enfin, la CFTC souhaite que quand on parle de services à la personne, les gens n'aient plus en tête immédiatement et uniquement les «emplois Borloo ». Ce terme est, en effet, extrêmement réducteur par rapport à la diversité et la complexité de tous les métiers concernées.

Elle réclame une meilleure clarification entre :

- ⇒ **les services de confort, voire le luxe que peuvent s'offrir certaines personnes pour se décharger de leurs obligations familiales ou domestiques**
- ⇒ **les aides de dimension sociale dont nombre de familles et de personnes fragilisées ou en difficulté ont réellement besoins parce qu'elles concernent « l'intime » de la personne prise en charge, notamment l'enfant, la personne handicapé, la personne âgée ou dépendante.**

C'est la raison pour laquelle, la CFTC souhaite une vision plus juste et plus réaliste de ces métiers. Elle propose donc qu'on ne parle plus uniquement des « métiers des services à la personne » mais plutôt des « métiers d'Aide aux familles et services à la personne ».

## Contact presse :

Pascale Coton,  
Secrétaire générale adjointe en charge de la Protection Sociale et  
de la lutte contre les discriminations  
01 44 52 43 51  
pcoton@cftc.fr

---

**CFTC**  
Siège confédéral  
13, rue des Ecluses Saint-Martin  
75483 Paris cedex 10

