



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

Rapport présenté par le Centre Henri Aigueperse-UNSA
Education avec le concours financier de l'IRES (Institut de
Recherches Economiques et Sociales)

Version provisoire soumise au comité de lecture
Septembre 2011

**Marion Lefebvre
Nicolas Farvaque**



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

ORSEU

Le 11 août 2011

- 2/62 -

SOMMAIRE

Introduction	5
Chapitre 1 Mise en perspective historique et configuration actuelle du dialogue social dans les services à la personne.....	13
1. Branche de l'aide à domicile (BAD)	14
2. Branche des salariés de particuliers employeurs	20
3. Branche des entreprises de services à la personne.....	26
4. Conclusion chapitre 1	28
Chapitre 2 La construction actuelle des relations professionnelles : entre enjeux de « territoires » et action publique	31
1. Quelles frontières au sein des services à la personne ? Une question récurrente depuis le milieu des années 1990, un équilibre fragile trouvé en 2005	32
1.1. La séparation entre branche de l'aide à domicile et branche des employés de maison	32
1.2. La séparation entre branche de l'aide à domicile (BAD) et branche associative sanitaire et sociale (BASS)	34
2. La remise en cause des frontières avec l'arrivée de ces entreprises privées et la montée de la concurrence.....	36
2.1. Le critère du domicile comme lieu de la prestation de service, et comme lieu de travail	37
2.2. Le critère de l'activité professionnelle	40
2.3. Le critère du statut juridique	42
3. Quelle frontière avec les secteurs extérieurs aux services à domicile ? Une question renouvelée avec l'arrivée des entreprises privées	43
4. Conclusion chapitre 2 : résumé des critères et enjeux pour les organisations syndicales	46
Conclusion générale	51
Bibliographie	55
Annexe 1	59



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

ORSEU

Le 11 août 2011

- 4/62 -

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, 2010 ; Marquier, 2010 ; etc.) et à des recherches qualitatives (Dussuet, 2005 ; Avril, 2009, 2006 ; Lamotte, Puissant, 2009). L'agence nationale des services à la personne, agence gouvernementale créée lors de la mise en œuvre du plan de développement des services à la personne de 2005 (dit « plan Borloo »), s'est d'ailleurs saisie de la question en mettant en place un « baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois de services à la personne », dont la première version a été réalisée en 2010.

Au-delà du seul objectif de création quantitative d'emplois, les pouvoirs publics ont également mis l'accent, en particulier depuis le milieu des années 2000, sur le double objectif de « professionnalisation » et de « structuration du marché ». Très souvent associés, ces deux termes sont cependant rarement définis clairement, et entretiennent un flou autour des objectifs et des moyens à mettre en œuvre pour les atteindre (voir notamment les travaux de Ribault, 2008). La professionnalisation, tantôt associée à la formation des salariés, voire plus récemment à la qualité de l'emploi, tantôt à l'amélioration de la qualité des services (et du travail réalisé par les intervenants), est parfois présentée comme une fin en soi, parfois comme un moyen permettant la « pérennisation » des emplois créés. La « structuration » est le plus souvent associée au développement des entreprises prestataires de services et des enseignes nationales, censées contribuer à organiser le nouveau « marché » des services à la personne.

Plus fondamentalement, la structuration d'un marché suppose la mise en place d'institutions et la fixation de règles au niveau collectif, qui le font fonctionner. 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.

Ce que l'on appelle « services à la personne » est 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 particuliers¹, 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.

Notre problématique naît de la volonté gouvernementale d'impulser un nouveau secteur des services à la personne, surplombant en quelque sorte les secteurs jusque

¹ 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.

là existants du particulier employeur, de l'aide à domicile, et des diverses activités pouvant être rendues au domicile des 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 ?

A notre connaissance, peu d'études existent sur le dialogue social et les relations professionnelles dans les services à la personne (on notera tout de même, sur cette thématique, l'étude réalisée par Sophie Armand, 2009). Notre démarche consiste donc à décrire et à analyser l'élaboration et l'évolution des relations professionnelles, en particulier au travers des négociations de branche et de l'élaboration des conventions collectives, comme le lieu où se négocient les règles et où s'affrontent des visions différentes de l'emploi, des professions, des activités concernées.

Ce travail doit être considéré comme un point de départ nécessaire pour bien saisir l'état des relations professionnelles dans un secteur censé devenir un pourvoyeur important d'emplois à l'avenir. Dans la mesure où la qualité de l'emploi est une problématique centrale dans les services à la personne, il est clair que le dialogue social sectoriel est appelé à jouer un rôle crucial tant en termes de définitions de normes que d'innovation sociale. Des travaux ultérieurs pourront ainsi s'appuyer sur le matériau ici présenté pour analyser plus finement les possibilités d'amélioration des conditions de travail ou encore les stratégies syndicales pour mobiliser les salariés du secteur, comprendre leurs besoins et proposer des réponses adaptées.

Le présent rapport se propose donc de présenter les dynamiques de structuration des relations professionnelles dans les services à la personne en France. Pour ce faire, nous faisons tout d'abord un retour historique sur la construction des acteurs collectifs, des champs professionnels et des conventions collectives applicables dans ce champ d'activité. Ceci permet de poser le cadre des enjeux, débats et négociations qui nous analysons par la suite. Puis nous analysons l'évolution de ces relations professionnelles, suite aux évolutions des régulations publiques et à l'impact de différentes politiques publiques dans ce champ d'activité (en particulier par la mise en œuvre du plan de développement des services à la personne, mais aussi par l'évolution des politiques sociales destinées à l'aide à domicile aux

personnes âgées et handicapées). 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.

Deux axes principaux se dégagent de notre travail. Le premier axe concerne l'importance que revêt la délimitation des champs professionnels, suite au triple mouvement de regroupement d'activités auparavant distinctes, de développement des entreprises privées lucratives et de mise en concurrence des acteurs dans le cadre d'un quasi-marché (nous reviendrons plus en détail sur ces évolutions). Les débats autour des champs d'application des conventions collectives font ainsi apparaître des critères structurants, sur lesquels les acteurs se positionnent et négocient, afin de dessiner les « frontières » des différentes négociations. Le deuxième axe mis en évidence est l'importance de l'encadrement du dialogue social par l'action publique. Un premier type d'action publique concerne l'impact des politiques publiques de type économiques ou sociales sur l'évolution de la structuration des relations professionnelles. Le deuxième type d'action publique illustre quant à lui l'intervention publique plus directe dans le dialogue social, au travers de différentes actions que nous détaillons (soutien à la constitution d'une nouvelle branche professionnelle, encadrement financier d'une partie des négociations...). Nous sommes face en effet à un secteur qui est fortement infiltré par les politiques publiques : la demande est subventionnée par divers mécanismes (déductions fiscales, prise en charge du coût dans certains cas pour les services aux personnes fragiles, etc.), l'offre bénéficie également de certaines aides. La dynamique de dialogue social est ainsi fortement encadrée par la puissance publique.

Ce rapport est ainsi organisé en deux parties. La première décrit brièvement l'organisation actuelle des trois branches professionnelles concernées, 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.

Précisions sur le champ étudié

Nous nous intéressons dans ce travail aux services à la personne tels que définis dans le « plan Borloo ». La liste des 21 activités faisant partie des SP a été fixée par décret. Elle regroupe, comme nous l'avons souligné, un ensemble hétéroclite d'activités, dont les deux principales (en termes de volumes d'activité et de volumes d'emplois) demeurent le ménage à domicile et l'aide aux personnes fragilisées (personnes âgées et handicapées). Ce champ d'activité est également hétérogène

dans les types d'employeurs qu'on y trouve : associations d'aide à domicile, entreprises privées de services à la personne, centres communaux d'action sociale (CCAS), particuliers employeurs... Nous n'y intégrons pas les assistantes maternelles, qui ne font pas partie des services à la personne au sens strict du terme (dans le sens où elles ne font pas partie de la liste d'activités fixée par décret, et où le lieu de travail n'est pas le domicile du bénéficiaire, mais le domicile du travailleur).

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 concernées². 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'est pas pour le moment 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-dessous, 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). Par la suite, 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.

2 Hormis deux personnes qui n'ont pas souhaité participer à l'enquête.

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) ;
- 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	Nom et prénom	Organisme	Branche(s) professionnelle(s) concernée(s)	
ORGANISATIONS SYNDICALES	SAUTY Gérard	CFTC	BAD + Entreprises SP	
	PARINET Michel	CFTC	SPE	
	LISOIE Cécile	CFDT	SPE + Entreprises SP	
	NICOLLE Maryvonne	CFDT	BAD	
	RAGUET Denis	FO	SPE + Entreprises SP	
	RAGOT Josette	FO	BAD	
	MAJNA-LADOUX Sylvie **	FO	BAD	
	DUMUR Claude	CFE-CGC	BAD	
	SPIQUE Sylviane	CGT	BAD	
	NATON Agnès *	CGT	CONFEDERATION	
	FUSTEC Stéphane	CGT	SPE + Entreprises SP	
	VIGNAU Martine *	UNSA	CONFEDERATION	
	OTT Thierry	UNSA	BAD	
	ORGANISATIONS EMPLOYEURS	LLECH Paulin	FEDESAP	Entreprises SP
		EVE David**	FESP	Entreprises SP
VERNY Emmanuel		UNA	BAD	
DUIZIDOU David		ADMR	BAD	
PERRAULT Claire		FNAAFP/CSF	BAD	
VIDOR Hugues		ADESSA-DOMICILE	BAD	
LEVAUX Marie-Béatrice		Fepem	SPE	
LESTAVEL Marie-Claude **		Fepem - Oise	SPE	
MAURIN Florence *	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.



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

ORSEU

Le 11 août 2011

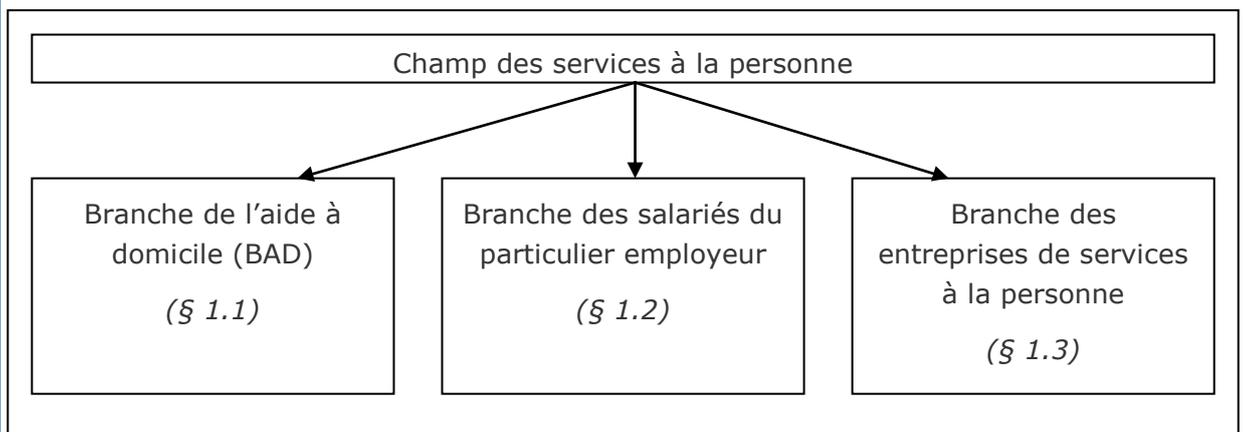
- 12/62 -

Chapitre 1 Mise en perspective historique et configuration actuelle du dialogue social dans les services à la personne

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. Sans prétendre retracer toute l'histoire de ces branches professionnelles (ce n'est pas l'objet de cette communication), nous revenons brièvement dans cette première partie sur quelques grandes lignes et quelques repères de l'histoire de ces activités et des conventions collectives auxquelles elles sont rattachées, qui permettent de poser le cadre général dans lequel se situent les débats et enjeux que nous identifions dans la partie 2.

Comme nous l'avons rappelé, ce que nous appelons les « services à la personne » regroupe 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



Les deux premières, la branche des associations d'aide à domicile et celle des particuliers employeurs, ont une histoire relativement longue.

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^{ème} 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. Trois conventions collectives sont successivement créées (point 1.1.)

La branche des particuliers employeurs est issue d'une toute autre histoire : celle, bien plus longue, de l'évolution de la condition domestique vers la reconnaissance des « employés de maison » comme salariés, pouvant bénéficier d'une convention collective (point 1.2.).

Bien que rapprochées aujourd'hui au travers des politiques d'emploi, ces activités se sont historiquement construites autour de deux branches professionnelles distinctes et relativement « étanches », leurs conventions collectives étant négociées de manière parallèle (par des fédérations différentes d'ailleurs, qu'il s'agisse des fédérations syndicales ou des fédérations d'employeurs).

S'y est ajoutée récemment la négociation de la convention collective des entreprises de SP, constituant une troisième branche professionnelle (point 1.3.).

1. Branche de l'aide à domicile (BAD)

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. Il avait trois objectifs principaux (CFDT, 2009) :

- Fixer un cadre de négociation de branche, qui permette à terme de couvrir l'ensemble des salariés des associations d'aide à domicile, qu'ils soient ou non rattachés à l'un des quatre textes précités ;
- Instaurer un nombre d'heures de travail permettant aux salariés d'avoir une couverture sociale ;
- Développer une politique de formation professionnelle, et créer une CPNE (Commission paritaire nationale pour l'emploi).

Par la suite, différents accords de branche sont signés, dont les principaux sont les suivants :

- Accord relatif à l'organisation du travail, signé le 31 octobre 1997. Il porte sur la durée du travail, sur le travail du dimanche et des jours fériés, sur la modulation du temps de travail (pour les temps pleins) et l'annualisation du temps de travail (pour les temps partiels).
- Accord relatif à la réduction et à l'aménagement du temps de travail, signé le 6 juillet 2000. Il porte sur la réduction du temps de travail à 35 heures hebdomadaires. Un des objectifs des partenaires sociaux a été de permettre, plus que la création d'emplois, l'augmentation des temps de travail des aides à domicile à temps partiel (avec l'objectif de tendre vers un seuil minimum de

18 heures hebdomadaires³). Cet accord a également permis de faire reconnaître les temps de déplacement inhérents à l'activité⁴.

- Accord du 29 mars 2002 relatif aux emplois et rémunérations. Cet accord est unanimement reconnu comme extrêmement important pour la branche. Il définit une classification des emplois⁵ en neuf catégories (de A à I) ainsi qu'une grille de rémunération correspondante, qui s'est appliquée de manière échelonnée sur trois ans. Il a permis d'augmenter significativement les salaires de la branche. Il est considéré comme une étape-clé, voire le premier pas vers la convention collective de branche.
- L'accord de la branche de l'aide à domicile relatif à la formation tout au long de la vie et à la politique de professionnalisation signé le 16 décembre 2004.

Dans la continuité de cette construction d'une branche professionnelle de l'aide à domicile, 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 négociation est menée, du côté des organisations patronales, par quatre fédérations (l'union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles, UNA ; l'union nationale de l'aide à domicile en milieu rural, UNADMR ; AdessaDomicile ; et la Fédération des nationale Associations de l'Aide Familiale Populaire, FNAAFP-CSF), regroupées au sein d'une union syndicale de branche appelée USB-Domicile. Du côté des organisations syndicales, participent aux négociations :

- CFDT Fédération Santé - Sociaux

³ « Les salariés dont la durée hebdomadaire du travail est inférieure ou égale à 26 heures ne bénéficient pas de réduction du temps de travail, mais ont la possibilité d'augmenter leur temps de travail. L'augmentation de la durée du travail est effectuée par réaffectation des heures dégagées par la réduction du temps de travail des salariés concernés dans les conditions suivantes :

- par priorité aux salariés dont la durée hebdomadaire de travail est inférieure à 18 heures et qui le souhaitent.
- puis aux salariés dont la durée hebdomadaire de travail est comprise entre 18 heures et 26 heures et qui le souhaitent.

(...) Si après réaffectation des heures, il subsiste un solde d'heures, celui-ci sera affecté à l'embauche de nouveaux salariés. » (Art. 6 de l'accord collectif du 6 juillet 2000)

⁴ « Sont donc notamment des temps de travail effectif (...) les temps de déplacement entre deux séquences consécutives de travail effectif » (Art. 4 de l'accord collectif du 6 juillet 2000). Par exemple, avant cet accord, la CCN83 ne prévoyait que les frais de déplacement.

⁵ Auparavant, chaque convention collective avait sa propre grille de classification des emplois. L'accord du 29 mars 2002 précise ainsi la correspondance entre les anciens emplois repères des trois conventions collectives concernées par l'accord (et des accords UNACCS) et les nouveaux emplois repères.

- CFE-CGC Fédération Santé Action Sociale
- CFTC Fédération Santé - sociaux
- CGT Fédération Organismes Sociaux
- CGT-FO Fédération de l'Action Sociale (dite FNAS-FO)
- UNSA-SNAPAD Syndicat National Autonome du Personnel de l'Aide à Domicile

Cette convention collective de branche⁶, 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).

L'ensemble des organisations patronales a signé la CCN et les deux accords. Du côté syndical, seules la CFTD et l'Unsa ont signé.

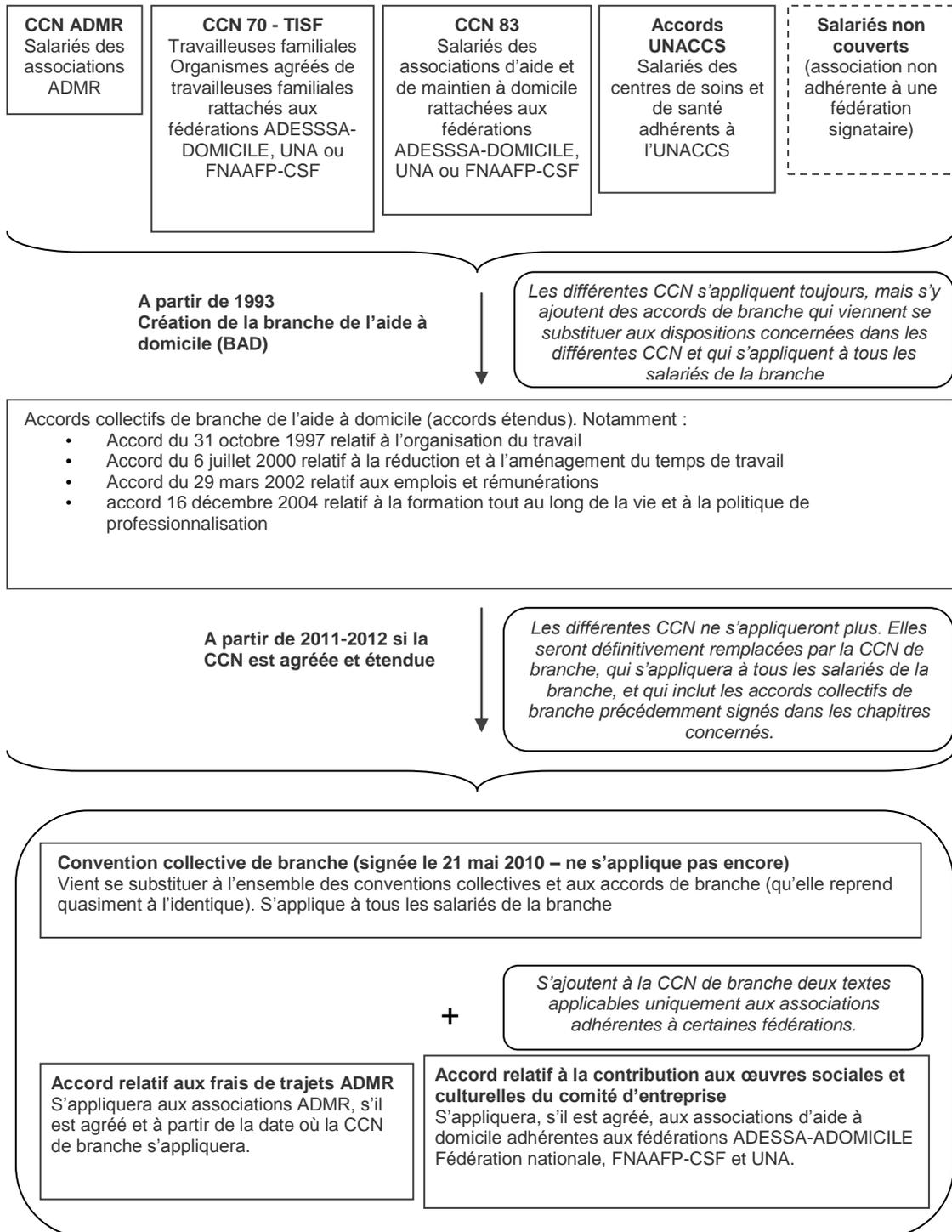
Ces textes sont maintenant soumis à la procédure d'agrément. Cette procédure, spécifique aux organisations dont l'activité est en grande partie financée par les pouvoirs publics dans le cadre des politiques sociales, vise pour les pouvoirs publics à estimer le coût engendré par les textes signés par les partenaires sociaux. Ensuite, les textes seront soumis à la procédure d'extension, qui rend obligatoire l'application du texte par l'ensemble des organisations d'aide à domicile, rattachées ou non à une fédération signataire.

⁶ 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.

La branche de l'aide à domicile compte environ 220 000 salariés en 2009, dont environ 50 000 employés par des structures non fédérées⁷.

⁷ D'après l'observatoire de la branche de l'aide à domicile (2009) ; document interne CFDT (2009) ; Communiqué de presse FNAAFP-CSF.

Schéma récapitulatif des différentes conventions dans la BAD



2. Branche des salariés de particuliers employeurs

Il existe deux conventions collectives concernant les particuliers employeurs : la convention collective nationale des assistants maternels du particulier employeur, que nous écartons pour les raisons explicitées en introduction sur le champ étudié, et la convention collective nationale des salariés du particulier employeur (hors assistants maternels), qui est traitée ici.

Cette convention s'applique de façon obligatoire à tout particulier qui emploie à son domicile une personne, à temps plein ou partiel, afin d'effectuer les tâches de la maison à caractère familial ou ménager (garde d'enfants à domicile, assistance d'une personne âgée ou handicapée, entretien de la maison, etc.) y compris aux utilisateurs du chèque emploi service universel (CESU).

Pour avoir une idée du nombre de personnes concernées par cette convention collective, le rapport de la branche édité en 2010 rappelle qu'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. Les décomptes d'effectifs sont en effet très variables selon la période considérée : si l'on considère cette fois le nombre de personnes qui ont travaillé au domicile d'un particulier employeur au cours du deuxième trimestre 2008, ce chiffre est de 1 million (Ould Younes, 2010). L'Insee avait montré à partir des données de 2007 que l'écart était encore plus grand si l'on considérait les effectifs présents au cours de la dernière semaine de l'année.

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). Sans revenir sur l'ensemble de l'histoire de ces travailleurs, il nous semble important de revenir sur quelques caractéristiques historiques, afin de mieux situer les enjeux que nous repérons dans la deuxième partie. Pour ce faire, nous nous reposons principalement sur deux études spécifiques sur ces travailleurs : l'une, juridique, portant sur l'histoire du droit relative aux employés de maison (Laforge, 2003), l'autre portant sur l'histoire sociale de ces travailleurs (Martin-Huan, 1997 ; Fraise, 2009).

D'un point de vue juridique, 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^{ème} siècle, plusieurs des grandes lois sociales de protection des travailleurs créées à la fin du XIX^{ème} et au début du XX^e siècle ne sont pas applicables aux domestiques (par exemple, la durée du travail, la restriction dans la nature des travaux, ou encore la loi sur le repos hebdomadaire ne s'appliquent pas à ces travailleurs au moment où elles sont

élaborées, mais seulement bien plus tard). 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. Encore aujourd'hui, une grande partie du code du travail ne s'applique pas aux salariés de particuliers employeurs. De plus, depuis la recodification du code du travail qui a eu lieu en 2008, il existe un doute sur les dispositions qui s'appliquent effectivement aux salariés du particulier employeur⁸.

Du point de vue de l'histoire sociale, si « les syndicats ouvriers du XIX^{ème} siècle, défenseurs des populations au travail, ne recueillent dans leurs archives que des conseils lénifiants à l'égard des larbins, dont ils ne se soucient guère » (Martin-Huan, 1997 : 15), les domestiques trouvent tout de même place dans certains des syndicats qui se créent au début du XX^{ème} siècle (voir encadré 1).

⁸ Cette question dépasse le cadre de cette communication mais fera l'objet d'une analyse détaillée dans le rapport final pour l'IRES. Le lecteur intéressé peut se reporter au texte de Boulmier (2008), qui apporte une analyse juridique détaillée de cette question.

Encadré 1 : La question des domestiques dans les mouvements syndicaux, féministes et religieux dans la première moitié du XX^{ème} siècle (tiré de Martin-Huan, 1997 et de Fraisse, 2009)

Les syndicats et les domestiques : un monde d'abord masculin

Différents syndicats de domestiques, appartenant à des courants très différents, vont voir le jour à partir de la fin du XIX^{ème} siècle. Ils concernent quasi-exclusivement les domestiques masculins. Au sein d'un premier courant, plutôt réformiste, est créée en 1886 la *Chambre syndicale ouvrière*, fondée sur des principes d'entraide et de mutualité. Un autre syndicat voit le jour dès 1902 : le *Syndicat français des gens de maison*. Dominé par le paternalisme (les maîtres font partie de son organisation), son objectif est davantage d'inculquer des principes de morales aux gens de maison que de les défendre et de revendiquer des droits. Au sein d'un deuxième courant, issu d'une perspective plus révolutionnaire que réformiste, sont créés d'autres syndicats. En particulier, est créé en 1906 le *syndicat national des employés gens de maison*, affilié à la CGT. Il s'oppose aux idées mutualistes, présentées comme des freins à l'aboutissement des revendications. Comme l'ensemble de ces organes syndicaux, ce syndicat édite un journal : *Le réveil des gens de maison*. Si le ton est violent, les revendications sont précises : temps de travail, repos hebdomadaire, bénéfice de la loi sur les accidents de travail, accès à la juridiction prud'homale. Devant l'inertie des pouvoirs publics, ils préconisent la fin de leur profession par la disparition de la classe bourgeoise : ils appellent à la lutte des classes et à un communisme internationaliste, mais ne disposent que de peu d'échos (797 adhérents parmi les gens de maison). Enfin, un autre syndicat, violent, existe depuis 1899 : *le Genêt*, qui accepte les maîtres comme les serviteurs, et est tout à la fois nationaliste, antisémite et xénophobe.

Tous ces syndicats sont présidés et animés par des hommes. Ils n'évoquent ni les conditions de travail de la « bonne à tout faire », ni les inégalités de salaires entre hommes et femmes domestiques. D'après l'annuaire des syndicats professionnels, on y dénombrait 116 652 syndiqués au 1^{er} janvier 1908 : 7 518 dans les syndicats patronaux (20% de femmes) ; 88 906 dans les syndicats ouvriers (9% de femmes) ; 6 933 dans les syndicats mixtes (patronaux et ouvriers) (2% de femmes).

Le syndicalisme chrétien dès 1899 possède la particularité d'avoir des syndicats spécifiquement féminins. Le syndicat féminin des gens de maison s'installe à Paris en 1906. Il a des sections en Province et compte 6 981 adhérents en 1910. Il sera affilié à la CFTC en 1920.

La question domestique dans les mouvements féministes

Le féminisme, né dans les milieux favorisés, va s'intéresser au début du XX^{ème} siècle aux domestiques. Au Congrès international des œuvres et institutions féminines de juin 1900, les féministes attirent ainsi l'attention sur ces travailleuses et s'inquiètent des conditions de travail et de vie très difficile : « Il existe une classe de travailleuses, véritables parias, qui semblent hors la loi, et dont nul ne prend souci : nous voulons appeler l'attention sur la situation des femmes et des filles, appelées 'bonnes à tout faire' qui sont logées et nourries par les maîtres, qui les emploient ». Des débats apparaissent, qui reflètent des perceptions différentes des régulations à mettre en place dans ce cadre spécifique de travail. Certaines préconisent de faire

des réglementations, sur le travail, sur le logement accordé aux bonnes, sur la nécessité d'appliquer la réglementation des ouvriers aux domestiques. D'autres préconisent l'éducation des employeurs, puisqu'il est impossible de tout réglementer dans les domiciles*. Des propositions de dispositions sont faites, parmi lesquelles la possibilité d'avoir recours aux prud'hommes, et l'aménagement d'une formation professionnelle.

Les mouvements religieux

La jeunesse ouvrière chrétienne féminine (JOCF), créée en 1927 (la même année que la JOC), va, dans les années 1930, s'intéresser aux « bonnes à tout faire », et va mener une grande enquête auprès de ces travailleuses. C'est une position tout à fait nouvelle dans le monde ouvrier, puisqu'au siècle précédent, les ouvriers ne reconnaissaient pas les domestiques comme "appartenant à leur monde". Pour J. Martin-Huan (1997), cette reconnaissance apparaît comme étant « le premier élément déterminant de l'intégration effective des employées de maison dans le monde du travail ». Dès 1945, la JOCF revendique un statut professionnel pour ces travailleuses avec une vraie formation professionnelle sérieuse et complète et demandent la réglementation de leur travail. Mais la JOCF ne peut pas être un syndicat : les domestiques doivent se tourner vers les organisations syndicales (CFTC, CGT, FO), ce qui ne se fait pas sans peine.

* Cette idée est encore très présente aujourd'hui.

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 (Martin-Huan, 1997). A partir de 1945, les groupements d'employeurs se déclareront associations ou syndicats « d'employeurs de gens de maison ». Contacté par ces groupements, dans un objectif de structuration, dans les années 1940, le conseil national du patronat français (CNPFF, devenu depuis MEDEF) a estimé ne pas être concerné par les emplois domestiques. Ils vont donc se développer de manière autonome par rapport aux organisations patronales traditionnelles.

Ces groupements élaborent peu à peu, avec les syndicats de gens de maison, des textes conventionnels, mais qui n'engagent que les adhérents des organisations signataires (ce qui représente peu d'employés et d'employeurs, répartis dans quatre ou cinq départements).

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 Fepem⁹ en 1963 (Martin-Huan, 1997). En 1949, 17 groupements sont adhérents.

En 1950, la loi du 11 février donne la possibilité aux « gens de maison » de conclure des conventions collectives nationales de travail. En 1951, les représentants des employeurs et des employés signent une convention collective dont ils envisagent l'extension (la convention collective nationale des gens de maison). Elle ne sera pas étendue (notamment parce que l'organisation employeur signataire n'est pas reconnue comme représentative par le Ministère du travail), mais elle servira de modèle pour les conventions locales qui sont conclues par la suite. En 1976, un peu plus de la moitié des départements français sont couverts par une convention collective.

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. Cependant, il n'existe alors que très peu de dispositions légales applicables aux employés de maison (ce qui, comme on l'a rappelé, est toujours le cas à l'heure actuelle). « De par la volonté expresse du législateur, les rapports particuliers entre employeurs et employés de maison ont été exclus d'une façon générale du Code du travail. Il a donc fallu les réintégrer dans la vie juridique aux moyens de textes législatifs ou réglementaires, et par la voie contractuelle » (Martin-Huan, 1997 : 143).¹⁰ La voie contractuelle passe par les conventions collectives qui ont peu à peu été étendues.

C'est donc 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. Cette CCN est signée le 3 juin 1980 entre la Fédération nationale des groupements d'employeurs de personnel de maison (Fepem), d'une part, et, d'autre part, par la Centrale syndicale chrétienne des employés de maison CFTC, la Fédération des personnels du commerce de distribution et des services CGT et la Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation et des secteurs connexes FGTA-FO. Deux ans plus tard, cette convention collective nationale est étendue par un arrêté ministériel en

⁹ 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 ».

¹⁰ Exemples de textes législatifs et réglementaires concernés : loi du 17 avril 1957 sur la constitution de syndicats d'employeurs ; décret du 14 mai 1956 sur les congés payés du personnel domestique ; arrêtés fixant leurs cotisations de Sécurité sociale.

date du 26 mai 1982. Elle s'applique donc à l'ensemble des salariés employés par un particulier.

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.

Différents accords et avenants ont ensuite été intégrés dans cette convention :

- Avenant n° 1 du 18 mai 2000 relatif à la prévoyance et au fonds social
- Avenant du 18 mai 2000 relatif au développement du paritarisme (modifié par l'accord du 5 juin 2002)
- Accord du 4 février 2008 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie
- Accord du 8 avril 2010 relatif à la nouvelle grille de classification.

Dans le champ de la formation, trois nouvelles certifications (correspondant à des « diplômes », mais spécifiques à la branche des salariés de particuliers employeurs) ont également été inscrites au répertoire national des certifications professionnelles en 2009 : le titre d'« Employé familial polyvalent », d'« assistant de vie dépendance » et d'« assistant maternel – garde d'enfants ». Ces certifications sont prises en compte dans l'accord sur les salaires signé parallèlement à l'accord sur la classification le 8 avril 2010 : « Les partenaires sociaux décident de renforcer la valorisation de la compétence et de la professionnalisation en créant une majoration des minima salariaux de 3 et 4% pour les salariés ayant obtenu une certification professionnelle de la branche des salariés du particulier employeur, inscrite au RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) » (avenant « salaires » n°S37 du 8 avril 2010). Mais, parallèlement, ils « décident de ne plus majorer le salaire horaire minimum en fonction de l'ancienneté du salarié »¹¹.

A l'heure actuelle, participent aux négociations :

- Du côté employeur : la Fepem (Fédération des particuliers employeurs)
- Du côté des organisations syndicales :
 - o CFTC - Fédération santé et sociaux

¹¹ Cette suppression de la prise en compte de l'ancienneté a été l'une des raisons de la non-signature de la CFTC de ce texte.

- CGT - Fédération des personnels du commerce de distribution et des services
- FO - Fédération générale des travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation et des secteurs connexes (FGTA)
- CFDT - Fédération des services

3. 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 (Conseil national du patronat français, devenu depuis le MEDEF), dont l'objectif est de regrouper les entreprises de services à la personne. 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. La FESP regroupe aujourd'hui plusieurs types d'organisations, réparties au sein de quatre collèges :

- le collège « Producteurs » est constitué par le SESP et regroupe aujourd'hui environ 1 300 entreprises agréées, productrices de services à la personne¹²
- le collège « partenaires » (composé de grandes sociétés du type A+ Qualité, Axa, Domiserve, Crédit Agricole, Domissimo, Orange, La Poste, Sodexo...)
- le collège « particuliers employeurs » (constitué d'une partie de la Fepem Ile de France, suite à une récente scission au sein de la Fepem).
- le collège « Auto-entrepreneurs ».

Les négociations d'une convention collective des entreprises de services à la personne ont été impulsées après 2005, suite au plan de développement des services à la personne, qui pointait la nécessité pour les salariés comme pour les

¹² D'après les données disponibles sur le site Internet de la FESP (consulté le 25 novembre 2010) : www.fesp.asso.fr/pages.php3?rub=1&ssrub=9. On comptait, en 2008, 6 496 entreprises privées de services à la personne, d'après les données de la DARES (Ould-Younes, 2010)

employeurs du champ des entreprises privées de SP d'être couverts par une convention collective, et indiquait que le SESP (seule organisation représentative des entreprises à l'époque) travaillait sur un projet de CCN :

« Malgré les efforts très significatifs accomplis au cours des années récentes dans le champ conventionnel des opérateurs à but non lucratif de l'aide à domicile comme dans celui des particuliers employeurs, où de nombreux accords collectifs ont été signés, des lacunes importantes demeurent, qui pénalisent autant les salariés que leurs employeurs. Le secteur à but lucratif ne dispose pas encore de convention collective. Cette situation constitue l'héritage d'un passé où les entreprises étaient très peu présentes dans le secteur des services à la personne. Elle devrait évoluer rapidement, en particulier sous l'effet de la rapide croissance d'un tissu de jeunes PME. Ainsi, à l'instigation du Syndicat des Entreprises de Service à la Personne qui représente ces entreprises, un projet de convention collective est en préparation depuis quelques semaines. » (Plan de développement des services à la personne, 2005, page 36).

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.

Du côté des représentants de salariés, cinq organisations syndicales participent aux négociations :

- CFDT – fédération des services
- CGT – fédération du commerce et des services
- CFTC – fédération santé-sociaux
- FO – fédération des Travailleurs de l'agriculture, de l'alimentation, des tabacs et des services annexes
- CFE-CGC

En 2008, on dénombrait environ 36 000 salariés travaillant sous statut prestataire dans les entreprises de services à la personne (Ould Younes, 2010)¹³.

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

¹³ Il s'agit du nombre moyen de salariés sur l'année.

Conseil d'Etat en juillet 2010, remettant en question le champ de cette future CCN (nous revenons dans la deuxième partie sur cette question).

Mais entre temps, deux accords ont été signés fin 2009 (par la Fedesap et l'ensemble des organisations salariés, la FESP ayant suspendu temporairement sa participation aux négociations) et étendus par arrêté du 20 avril 2010 :

- L'accord de branche du 18 décembre 2009 relatif à la formation professionnelle des entreprises privées de services à la personne. Cet accord met en place une CPNEFP (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle) et un observatoire prospectif des métiers et des qualifications. Il désigne également l'Agefos-PME comme l'OPCA (Organisme paritaire collecteur agréé) de la branche et fixe le taux des contributions au titre de la formation professionnelle.
- L'accord de branche du 18 décembre 2009 relatif au financement du paritarisme. Cet accord prévoit une contribution (fixée à 0,10% de la masse salariale brute des entreprises), entièrement à la charge des employeurs et précise qu'« il sera recherché des cofinancements ponctuels en fonction des objectifs déterminés par le Conseil d'administration, y compris auprès des pouvoirs publics, notamment l'ANSP (Agence nationale des services à la personne), le FSE (fonds social européen)... ».

Fin 2009 démarrent également les travaux sur la protection sociale, notamment avec le choix d'un expert pour aider à construire et choisir le système de prévoyance et/ou de mutuelle.

4. Conclusion

Pour conclure, 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).

On rappellera cependant que, si les conventions collectives et leur négociation sont tout à fait distinctes sur le plan de la négociation nationale, les salariés, eux, naviguent d'une convention collective à une autre, travaillant très souvent sous différents statuts (gré à gré, prestataire et mandataire).

L'arrivée des entreprises privées, et leur développement, soutenu par les politiques publiques, va susciter des débats quant à l'inscription de ce nouvel acteur dans un paysage conventionnel relativement stabilisé. La fédération patronale, qui s'est constituée bien avant les débuts de la négociation de la nouvelle convention collective, est très différente des deux autres : affiliée au Medef, elle est issue d'une culture différente des deux autres branches, dans lesquelles les employeurs ne poursuivent pas de but lucratif.

On peut soulever, à ce stade 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 ? On verra que l'analyse des dynamiques récentes ayant gouverné la structuration des relations professionnelles dans le champ des services à la personne font apparaître des points de vue et positionnements syndicaux insistant fortement sur la finalité de l'action (sa finalité lucrative ou non), ce qui va dans le sens de l'ajout d'une nouvelle branche. Pour autant, cet ajout crée des risques de concurrence entre modèles.

La deuxième partie s'attache à revenir sur ces dynamiques récentes et à expliquer les débats, enjeux, positionnements au sein des partenaires sociaux.



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

ORSEU

Le 11 août 2011

- 30/62 -



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

Parallèlement à l'histoire, tracée à grands traits, de la constitution des acteurs et des branches professionnelles, il faut évidemment prendre en compte l'évolution des régulations et des politiques publiques. En effet, comme nous l'avons rappelé en introduction, ce secteur est au cœur de différentes politiques publiques, et est fortement régulé. Au début des années 1990, la politique publique de soutien aux emplois familiaux, puis la reconnaissance des associations mandataires vont venir modifier les équilibres préalablement institués. Les politiques publiques, et en particulier le plan de développement des services à la personne de 2005, vont chercher à regrouper ces différentes activités et à instaurer une concurrence (subventionnée) entre les modalités d'emploi. Les branches professionnelles vont être impactées par ce double mouvement.

A cette évolution liée à la politique de l'emploi s'ajoutent des évolutions dans les modes de régulation des politiques sociales. S'inscrivant dans une régulation tutélaire jusque dans les années 1980, ces politiques sociales participent à la construction et à la reconnaissance des professions concernées et opèrent par un financement direct des prestataires de services de l'économie sociale (Haddad, 2004 ; Devetter *et al.*, 2008). À partir des années 1980, la politique sociale dans ce « secteur » évolue sous l'influence de la croissance des contraintes financières et de la montée en puissance du principe de libre choix de l'utilisateur. D'une logique de régulation tutélaire, le secteur passe à une régulation concurrentielle subventionnée (Haddad, 2004). Cela se concrétise par la création de quasi-marchés ou de « marchés sociaux »¹⁴, caractérisés par une séparation des fonctions de financement et de prestation de service et par le passage d'un financement de l'offre à un financement de la demande. De plus, ces évolutions ont lieu dans un contexte où les financeurs cherchent à contenir les coûts.

Dans ce contexte mouvant, 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

¹⁴ Voir par exemple Pavolini et Ranci (2004).

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.

La question des champs professionnels au sein des SP se pose dès le milieu des années 1990. En particulier, la question s'est posée autour de deux « frontières » des associations d'aide à domicile : celle avec les employés de maison et celle avec la branche associative, sanitaire et sociale (BASS). Un équilibre, négocié entre les différentes branches, est atteint en 2005 (2.1.). Il est donc tout à fait récent et relativement fragile lorsqu'est mis en place le plan Borloo et la montée des entreprises privées. Ce mouvement a remis en question les équilibres trouvés au sein des deux branches jusqu'alors présentes dans les services à domicile (2.2.), mais a aussi participé à réinterroger la frontière avec les services réalisés en dehors du domicile (2.3.).

1. Quelles frontières au sein des services à la personne ? Une question récurrente depuis le milieu des années 1990, un équilibre fragile trouvé en 2005

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

Se construisant auparavant de manière tout à fait parallèle, la branche de l'aide à domicile et celle des employés de maison vont connaître de nouvelles dynamiques dans la deuxième moitié des années 1990, où la question d'un regroupement de ces deux branches est posée. En effet, comme nous l'avons rappelé, d'une part le fait que les salariés naviguent entre les conventions collectives, et, d'autre part, 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)¹⁵, signé en 1996, a été mené (Rayssac *et al.*, 1999) pour mettre à plat les enjeux de ces deux branches et étudier les possibilités d'évolution.

Comme le remarque Laforge (2003), il est intéressant de noter que ce CEP a été signé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, la Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de l'aide à domicile, la CPNE des employés de maison, la Fepem et l'ensemble des fédérations employeurs de l'aide à domicile, ce qui traduit, selon l'auteur, une réelle évolution, où les acteurs des deux branches envisagent des actions communes, même si cela se fait sans grand enthousiasme. Ainsi que l'écrivent L. Causse, C. Fournier et C. Bruyère (1998) : « l'adoption d'une même vision des familles de métiers communes à l'ensemble du secteur et des branches qui le composent permettra peut-être aux différents partenaires de s'accorder sur une stratégie de développement et de professionnalisation qui pose l'unification comme objectif à atteindre. La menace que représente pour les deux composantes du secteur l'arrivée d'un troisième type d'opérateurs, représenté par le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne, joue sans doute dans le sens de la recherche d'un compromis pour faire face à la force de frappe commerciale dont se doteront ces entreprises le jour où, ayant obtenu une réduction de la TVA, elles décideront d'investir massivement le marché ».

Dans le rapport de ce CEP (Rayssac *et al.*, 1999), les auteurs envisagent effectivement deux scénarios pour les branches de l'aide à domicile et des employés de maison :

- L'un va dans le sens d'une unification (logique de « tronc commun »), avec comme objectif de « réduire les inégalités de rémunération et de conditions de travail », par l'harmonisation des positionnements des partenaires sociaux, issus de courants historiques différents, et pouvant aboutir à terme à une convention collective unique de l'intervention à domicile. Cette solution envisage de mettre en place un dispositif spécifique de formation, interne au champ des services à domicile, et qui permette des passerelles entre les différents types d'interventions à domicile. Elle met en avant le domicile comme critère fondateur d'une identité collective.
- Le deuxième scénario envisagé va non pas dans le sens d'une convention collective unique, mais d'une « base commune ». Ce modèle privilégie moins

¹⁵ Un CEP est une étude visant à établir un diagnostic économique et social, des hypothèses d'évolution à court et moyen terme et des préconisations d'actions pour accompagner les évolutions de l'emploi et des compétences.

les passerelles au sein de l'intervention à domicile qu'avec d'autres secteurs d'activité, par l'identification de « modèles de relation » (relation de service sur le modèle de l'employé familial polyvalent ; relation d'aide professionnalisée sur le modèle de l'aide à domicile ; relation éducative sur le modèle de l'auxiliaire de puériculture ou du CAP petite enfance ; relation de soin médicalisé sur le modèle des aides soignants) qui peuvent être exercés à domicile ou en établissement. Ce scénario met en avant l'aspect « compétence », ou « métier » comme critère fondateur d'une identité collective (et relègue au second plan la spécificité de l'intervention au domicile).

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.

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

Si la branche de l'aide à domicile s'est construite progressivement à partir des trois conventions constituées dans les années 1970 et 1980, son identité, son caractère spécifique par rapport à d'autres activités sociales et médico-sociales n'est pas « naturelle ». Un point en particulier ouvre une brèche entre la branche de l'aide à domicile et la branche rassemblant le reste des associations du domaine sanitaire et social (la BASS) : il s'agit des Ssiad (services de soins infirmiers à domicile). Il existe en effet 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.

En septembre 1993, la Fehap demande au Conseil d'Etat d'annuler l'arrêté d'extension du 26 juillet 1993 relatif à l'accord de branche du 19 avril 1993, qui validait donc la création et l'existence de la branche de l'aide à domicile et de son champ d'application, qui intégrait les Ssiad. Sa demande est rejetée en 1997. Par la

suite, les accords de branches ont été étendus, ce qui signifie implicitement que les pouvoirs publics reconnaissaient l'existence de la branche de l'aide à domicile. La question se pose à nouveau avec l'accord de 2002 relatif aux emplois et rémunérations : l'extension de cet accord, qui avait été obtenue en juin 2002, est retirée à la demande de la Fehap. En 2004, l'Unassad (ex-UNA) s'oppose à un accord signé par l'Unifed¹⁶ qui pose le même problème de chevauchement. Il faudra attendre janvier 2005, et l'intervention du ministère¹⁷, pour qu'un accord effectif soit trouvé entre les employeurs de l'aide à domicile et la Fehap et que l'accord soit étendu, après trois ans de querelle avec la Fehap. On trouvera, en annexe 1, un tableau récapitulatif de l'évolution de la définition du champ d'application des accords signés dans la branche de l'aide à domicile, depuis 1993, date de sa création, jusqu'en 2010, date de la signature de la convention collective de branche.

On pressent ici les logiques et les enjeux relatifs à la délimitation de « territoires », ou d'identités de branche, entre employeurs uniquement associatifs.

« Sur le champ d'application [de la convention collective de la branche de l'aide à domicile], on avait un certain nombre d'endroits où c'était un petit peu voisin avec les centres de soins qui appliquaient la convention collective de la FEHAP. Donc il a fallu se mettre d'accord avec eux pour bien se répartir qui appliquait quoi et qu'il n'y ait plus aucune discussion possible et confusion possible sur qui était de l'aide à domicile qui était de la FEHAP. (...) Donc ça été un accord entre les employeurs en fait : parce que c'est eux après qui choisissent de dire... C'était à eux de délimiter leur secteur d'influence quoi. » (OS13)

On peut voir, dans les débats qui ont eu lieu autour de ces deux frontières (avec les employés de maison d'un côté et avec la Bass de l'autre), une nouvelle illustration du délicat positionnement de l'activité d'aide à domicile entre le modèle domestique et le modèle du soin (modèle « hospitalier », ou « professionnel ») (Dussuet, 2008). Un équilibre – fragile – avait été trouvé au début des années 2000, que l'arrivée des

16 L'Unifed est l'Union des fédérations et syndicats nationaux d'employeurs sans but lucratif du secteur sanitaire, médico-social et social, qui regroupe la FEHAP, la Croix-Rouge française, la fédération nationale des centres de lutte contre le cancer, la fédération nationale des associations gestionnaires au service des personnes handicapées, et le Syndicat des employeurs associatifs action sociale et santé (qui lui-même regroupe le Syndicat national au service des associations du secteur social et médico-social (Snasea) et le Syndicat général des organismes privés sanitaires et sociaux à but non lucratif (Sop)).

17 « Le ministère donne un ultimatum aux membres de l'Unifed, afin de trouver une solution dans les jours qui suivent. En effet, Jean-Louis Borloo prépare son plan de développement des services à la personne et il souhaite pouvoir annoncer l'extension de l'accord de branche du 29 mars 2002 à cette occasion. » (Rapport d'activité UNA, 2005)

entreprises privées et la mise en concurrence des différents acteurs vont remettre en cause dès 2005.

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

Comme nous l'avons rappelé, le champ des services à la personne a été ouvert aux entreprises par la loi de 1996, mais les entreprises sont à ce moment-là très peu nombreuses. Progressivement, elles revendiquent, au travers du SESP notamment, un traitement égal avec les associations d'aide à domicile. Elles obtiendront de bénéficier de la TVA réduite dès 1999. Ces entreprises ne sont couvertes par aucune convention collective. 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. Ce plan renforce deux axes par rapport à la politique publique de soutien aux services à domicile menée jusqu'alors :

- Le soutien au développement des entreprises privées (notamment par la simplification des procédures relatives aux services dédiés à tous types d'usagers (fragiles et non fragiles)
- La mise en concurrence des offreurs de services, qui repose sur le regroupement explicite et formalisé dans un décret d'activités distinctes, auparavant traitées relativement séparément.

Dans l'esprit du législateur, le regroupement, d'abord relatif domaine fiscal, doit progressivement se retrouver dans le domaine des relations professionnelles. S'il est annoncé que le SESP prépare un projet de CCN dans le texte du plan de développement des services à la personne de 2005, il est également indiqué qu'« à terme, l'objectif structurant proposé aux partenaires sociaux est de parvenir à 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 Cette convention commune pourrait être déclinée, en tant que de besoin, par des conventions spécifiques applicables aux différentes catégories de métiers des

services à la personne. » (Plan de développement des services à la personne, 2005, page 36).

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 d'une construction d'une convention collective spécifique aux entreprises de services à la personne.

Les débats autour de la question de la définition des champs professionnels nous ont semblé intéressants à creuser, tant ils reflètent les enjeux liés à la définition même d'un « secteur » des services à la personne, qui vient bouleverser la construction historique des différentes professions qui le composent. En effet, si ce regroupement a été décrété sur le plan politique, différents travaux ont montré que son unité n'était reconnue ni sur un plan historique, ni sur un plan professionnel, et que les acteurs, en particulier de l'aide à domicile, ne se reconnaissent pas dans cette appellation. A partir de là, il y avait différentes possibilités pour remodeler le paysage conventionnel, qui se fondent sur des critères identifiés par les acteurs (fédérations d'employeurs et organisations syndicales) comme structurants, fondateurs à la fois de leur identité et leur unité, et de la frontière avec les autres champs. Nous revenons dans les sous-parties qui suivent sur ces possibilités. Il ne s'agit pas de « refaire l'histoire », *a posteriori*, mais de montrer qu'il s'agit d'une construction sociale négociée, qui font apparaître quels critères vont être considérés comme structurants pour les acteurs des champs concernés.

Notre analyse fait ressortir trois critères qui pouvaient être retenus, que nous proposons d'étudier ci-après :

- le critère du domicile comme lieu de travail (c'est la logique qui a primé sur le plan de l'action publique)
- le critère de l'activité professionnelle
- le critère du statut d'employeur

2.1. Le critère du domicile comme lieu de la prestation de service, et comme lieu de travail

Si l'on retient comme critère le domicile comme lieu de la prestation et lieu de travail c'est le principe d'une convention collective unique, commune aux organismes prestataires, voire aux salariés de particuliers employeurs, qui aurait primé. C'est la logique du premier scénario du CEP (Rayssac *et al.*, 1999). Mais cette possibilité n'a pas réellement été envisagée, tant la spécificité des règles qui s'appliquent aux

salariés du particulier employeur sont grandes. Ces salariés sont exclus du code du travail en raison de la spécificité de la personne physique employeur par rapport à l'entreprise : il était difficile de leur appliquer des conventions collectives communes aux organisations.

Concernant cependant les organismes de services à la personne, la convention de la branche de l'aide à domicile étant en construction, 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 solution n'a été pas souhaitée par les employeurs privés lucratifs, principalement pour des raisons de visibilité et de reconnaissance de leur « champs d'influence » :

« 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. » (OS10)

Mais le champ associatif a également 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 (économiques d'un côté, favorable à une concurrence 'non faussée' par des réglementations différentes du travail, et 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), tension engendrée par la confrontation entre le monde, non marchand, de l'action sociale et le monde marchand des services. Si la question s'était déjà posée en 2002, elle revient avec force en 2006, lorsque l'USB-Domicile, alors composée uniquement de l'UNA, l'ADMR et de l'Adessa, propose un premier projet de convention collective de branche où le champ d'application intègre le lucratif. « 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).

« Les employeurs associatifs avaient ce souci de la non concurrence par la variable d'ajustement qu'est le personnel. » (OS10)

Mais les autres fédérations associatives n'y sont pas favorables comme en témoigne l'extrait suivant :

« Q. : - J'imagine que c'est une question [l'intégration des entreprises dans la convention collective de l'aide à domicile] qui s'est posée ...

R. : - Oui oui, tout à fait. Et nous on est vraiment resté là-dessus. C'est un positionnement de principe. Je pense que vous n'avez pas tort, c'est-à-dire que, si on prend simplement le volet économique... si on prend le volet économique, vous avez raison. Le problème, c'est qu'après, si on fait ça, qu'est-ce qui reste d'une identité de branche de l'économie sociale, de quelle façon on peut prétendre, en tant qu'employeur... Parce que derrière une convention collective, il y a toute une série de dispositifs qui se développent. C'est-à-dire qu'il y a le mécanisme de l'OPCA, donc tout ce qui concerne la formation, il y a tout ce qui concerne l'identité même du syndicalisme employeur, qui est là bien définie, avec un ancrage économie sociale, particulièrement, au sein de l'USGERES... (...) Mais reste que sur le plan économique, la tendance que l'on a... Enfin, le constat que l'on fait, c'est qu'aujourd'hui, ce ne sont pas nos plus grands concurrents. » (OE8)

L'USB a donc dû renoncer à ce projet, tout en demandant « expressément aux fédérations syndicales à veiller à ce que le contenu des dispositions qui seront négociées avec la FESP soit au moins équivalent à ce qui sera négocié dans la branche de l'aide à domicile, afin d'éviter tout dumping social. » (Rapport d'activité UNA 2007, p.120)

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.

« 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. » (OS10)

« 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 » (OS1)

Cet acteur syndical résume très bien les enjeux pour les différents acteurs :

« Vous avez une notion, comment dirais-je, politique mais dans le sens existence, expression. Donc, les employeurs et les syndicats même, à la limite, les syndicats du monde associatif, regardent le monde de l'entreprise avec méfiance. D'une. Deux, la FESP, pour exister ne pouvait pas s'asseoir (si tant est que ça avait été possible, puisque la FESP est arrivée après) elle ne pouvait pas s'asseoir à la table de négociations de la convention collective unique actuellement en négociation dans les assoc'. Parce qu'elle n'aurait pas existé, elle était reconnue représentative mais elle aurait été un acteur très entouré, très identifié donc limite pas identifiable dans ce monde de l'intervention à domicile sur lequel les assoc' ont une priorité, en tout cas une présence historique tout à fait incontestable. » (OS10)

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. La logique de regroupement des différentes activités sous la même bannière des « services à la personne » ne s'impose donc pas de la sorte pour les acteurs des relations professionnelles ; la délimitation sur le fondement de l'orientation de l'activité (lucrative ou non) est plus structurante que les points communs existants quant à la nature de l'activité (des services réalisés au domicile des personnes).

2.2. Le critère de l'activité professionnelle

« 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, c'est-à-dire que d'un côté, on a ce qu'on appelle, alors on n'est pas là pour opposer, tout ça c'est fait, nous, en concertation, en accord dans notre organisation avec la fédération des services, qui est sur la même position, à l'inverse, puisque eux ils gèrent justement la partie... on va dire une démarche volontaire de l'utilisateur d'acheter, puisque c'est ça en gros, d'acheter un service, qui va être un service de garde, peut-être de garde d'enfants, qui va être un service de repassage, qui va être un service de dépannage informatique etc. J'achète un service. Et derrière, il y a le principe, effectivement, de crédit d'impôt, d'exonérations etc. qui est valable pour tous, y compris pour l'associatif. Sauf que nous on estime qu'il y a vraiment deux grandes finalités dans les services à la personne, il y a tout ce qui relève de l'activité de confort, dite, enfin nous on appelait ça comme ça, dite de confort, où il y a un choix délibéré, volontaire, de l'utilisateur, et donc là l'utilisateur paye plein pot, même s'il y a des aides derrière, c'est une chose, et de l'autre côté, il y a toutes les interventions qui sont issues de la loi 2002-2 des institutions sanitaires, sociales et médico-sociales, dans lequel on se situe, et dont la finalité elle est bien de répondre à des missions de service public, même si c'est un cadre juridique privé, et qui répond en plus à des interventions dont les personnes n'ont pas forcément fait le choix de faire la demande, parce qu'ils n'ont plus le choix, en termes de dépendance, de famille, de rupture, de problèmes d'inadaptation sociale, de tout ce qu'on veut, du sanitaires etc., et qui en plus a une partie de construction de son financement, en grande majorité, basé sur la solidarité nationale. » (OS1)

« Chacun a son job, c'est pas gênant, donc nous on peut très bien être un syndicat où on va rassembler l'infirmière, celle qui fait du gré à gré, l'aide à domicile, etc. Ça ne nous gêne pas du tout. Pour peu que chacun soit reconnu dans sa fonction. Et c'est ça notre difficulté. C'est que nous, nous ne sommes pas reconnus dans nos fonctions. C'est pas entre nous que le problème existe. 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. » (OS13)

Le critère du domicile ne suffit pas pour constituer une identité professionnelle. Celle des salariés de l'aide à domicile s'est constituée progressivement, sur des logiques d'action sociale et de reconnaissance professionnelle par la qualification. A ce stade, si l'on s'en tient à ce critère, 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.

2.3. Le critère du statut juridique

Le critère du statut juridique de l'employeur a donc toute sa place. C'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). Pour la branche de l'aide à domicile : de par son appartenance au monde associatif et à l'action sociale, elle aurait pu être rattachée à la branche associative sanitaire et sociale, puisqu'on a vu que cette frontière avait été remise en question. La question se posait également d'une manière similaire pour les entreprises de services à la personne, qui, contrairement à la précédente, n'était pas encore du tout constituée : il était *a priori* possible de les rattacher, en fonction de leur activité principale, à des conventions collectives préexistantes (nettoyage, coiffeurs, etc.), qui auraient pu, par avenant, intégrer ces activités¹⁸. 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.

¹⁸ 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).

3. Quelle frontière avec les secteurs extérieurs aux services à domicile ? Une question renouvelée avec l'arrivée des entreprises privées

L'Etat s'est fortement engagé pour le développement des entreprises privées au milieu des années 2000, en complétant les dispositifs déjà existants (soutien à l'activité par l'accès aux déductions fiscales, réduction de TVA), par la simplification de l'agrément, visant explicitement l'incitation au développement de nouvelles structures, et, enfin, par le soutien à l'élaboration d'une branche professionnelle des entreprises de services à la personne.

En effet, il a fallu savoir à quelle convention collective ces salariés d'entreprises privées allaient être rattachés : fallait-il créer de toutes pièces une convention collective spécifique aux entreprises de SP ou rattacher ces organisations à des branches préexistantes ?

La question de l'intégration des entreprises de services à la personne dans d'autres champs professionnels s'est plus concrètement posée concernant :

- la convention collective nationale de l'hospitalisation privée, au sein de laquelle avaient été signés en juin 2007 deux avenants¹⁹ visant à intégrer au champ professionnel de l'annexe du 10 décembre 2002 (visant spécifiquement les établissements privés accueillant des personnes âgées), les « entreprises ou organismes privés à caractère commercial qui concourent à la coordination et/ou à la délivrance de prestations de services à domicile ou à partir du domicile » (relevant soit de l'agrément qualité soit de l'autorisation), ainsi que « les entreprises ou organismes privés à caractère commercial qui concourent à la coordination et/ou à la délivrance de prestations de soins à domicile » (à l'exception de celles qui appliquent à titre obligatoire un autre accord ou convention collectifs étendus).
- la convention collective des entreprises de propreté, pour laquelle avait été signé une annexe ayant pour objectif de « faire reconnaître l'appartenance au champ conventionnel des entreprises de propreté et services associés, les

¹⁹ Il s'agit en fait de deux textes : avenants n°s 10 et 11 du 18 juin 2007 ayant pour objet de modifier le champ professionnel de l'annexe du 10 décembre 2002 à la convention collective nationale de l'hospitalisation privée.

entreprises exerçant des activités d'entretien de la maison et de travaux ménagers »²⁰.

Mais parallèlement, la FESP et les organisations syndicales ont signé un accord le 12 octobre 2007 délimitant le champ d'application de la future convention collective. Cet accord a été étendu par le ministre du travail, par arrêté du 1^{er} avril 2008, ce qui a eu comme corollaire le refus d'extension de deux autres textes proposant l'intégration de ces entreprises dans leur champ conventionnel.

Liaisons Sociales Magazine, N° 97 (01/12/2008)

« La Fepem a la sienne, les associations aussi. Restait aux entreprises du secteur des services à la personne à construire leur convention collective nationale. Plus facile à dire qu'à faire ! Voilà trois ans que la Fédération des entreprises de services à la personne (Fesp) réfléchit au périmètre de cette convention. C'est chose faite depuis l'an dernier. "Le facteur déterminant, c'est le lieu de travail de nos intervenants. En clair, le domicile des particuliers, explique Christian Lehr, PDG de Viadom, vice-président de la Fesp chargé des négociations. Mais comme, par nature, nos professions sont transversales, nous sommes venus percuter d'autres champs, parfois brutalement."

Concrètement, 52 conventions collectives auraient potentiellement pu dire à la FESP qu'elle venait butiner dans leur pré ! De quoi créer des inimitiés et beaucoup d'incompréhension. La propreté, par exemple, s'est durement opposée aux services à la personne, assurant que l'entretien de la maison était dans son champ. Les paysagistes n'ont pas manqué non plus de faire savoir que le jardin et les jardiniers restaient leur affaire.

À force de pédagogie, la Fesp a réussi à trouver sa place et son dénominateur commun : le domicile de ses clients. "Maintenant que la convention est étendue, tout est clair. Reste à professionnaliser notre secteur. Et nous partons d'un terrain vierge." Classification, parcours professionnel, prévoyance, couverture sociale... Les partenaires sociaux ont du pain sur la planche. Christian Lehr se donne pour horizon l'année 2009. »

Cette décision a été analysée comme faisant partie d'un véritable « coup de force politique » (Devetter *et al.*, 2009), non seulement par rapport à la procédure qui a été utilisée (signature et extension par le ministère, en 2007, d'un accord collectif définissant le champ d'application d'une future convention collective, sans qu'aucun

²⁰ Annexe n°2 du 24 janvier 2007 à la convention collective nationale des entreprises de propreté, intitulée entretien de la maison.

autre texte, de fond, ne soit signé²¹), mais aussi par le champ lui-même qui a été décidé, alors même que d'autres branches, déjà construites, pouvaient couvrir ces entreprises.

« Il y a une convention collective qui aujourd'hui est en discussion, qui s'appelle la convention collective des services à la personne. Il y a eu signature sur un champ d'application. Normalement, légalement, il n'est pas possible d'agréer un champ d'application sans qu'il y ait quoi que ce soit derrière. Le ministère a pourtant... Enfin l'agrément a été donné. Quand il y a une volonté politique, on fait les choses. C'est pas une question de droit. C'est une question de choix politiques. » (OS13)

« Quand est arrivée cette loi, l'entreprise a voulu s'identifier, notamment par la FESP, et pour identifier la FESP comme un des acteurs de l'entreprise des SAP, il fallait donc une convention. Et de manière très exceptionnelle, très très exceptionnelle, parce que ça répondait à la volonté du gouvernement d'identifier et d'installer dans le paysage social l'entreprise de services à la personne, on a eu une très longue discussion, d'au moins un an et demi, si ce n'est pas deux, sur le champ de la CC. Et donc de manière très exceptionnelle, nous avons un accord sur le champ qui est étendu, mais on n'a rien derrière : on n'a rien sur les congés, on n'a rien sur la classification... Tout le travail reste. » (OS10)

Pourtant, suite au recours intenté à la fois par la Fédération des entreprises de propriété et services associés (FEP) et par le Syndicat national des établissements et résidences privés pour les personnes âgées (Synerpa), le Conseil d'Etat a annulé en juillet 2010²² l'arrêté d'extension du 1^{er} avril 2008 (qui validait le champ d'application des entreprises de services à la personne) ainsi que refus d'extension des deux autres textes. Les procédures d'extension de ces trois textes ont été relancées en septembre 2010 (sur la base des mêmes textes, *i.e.* les accords signés par les partenaires sociaux en 2007).

Dans un document daté du 21 juin 2010, Richard Binier, Président de la Fedesap expliquait qu'« un calendrier des travaux a été programmé jusqu'à fin décembre 2010 qui place la CMP [Commission mixte paritaire] en ordre de marche pour espérer raisonnablement finaliser un texte conventionnel pour cette fin d'année.

21 Ce qui signifie que, tant que la convention collective ne sera pas signée, aucun texte conventionnel ne peut s'appliquer à ces travailleurs, puisque le champ a été étendu.

22 Décision du Conseil d'Etat du 23 juillet 2010

C'est, en tout état de cause, l'objectif affiché par l'ensemble des parties »²³. Ce calendrier avait déjà été jugé trop « serré » par les organisations syndicales. Il est par cette décision fortement remis en cause.

4. Conclusion : résumé des critères et enjeux pour les organisations syndicales

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 : voir annexe 1).

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

23 Document disponible sur le site Internet de la Fedesap (consulté le 10 novembre 2010) : http://www.fedesap.org/v2/index.php?option=com_content&view=article&id=57:apnesap-appel-de-cotisation-du-fonds-du-paritarisme&catid=13:News

branches (puisque l'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).

Comme le souligne J. Freyssinet (2010), « l'analyse de la régulation sociale ne doit jamais se réduire à l'étude de leur contenu. Celui-ci ne peut être compris indépendamment du processus de production de la norme. » (p. 49). Il applique ce principe aux négociations sur l'emploi de manière générale, en particulier au niveau interprofessionnel et explique l'importance que revêt la compréhension de la répartition entre les différents niveaux de construction des règles (entre normes publiques et normes négociées, et, au sein des normes négociées, entre les différents niveaux de négociation). Les différents acteurs (Etat, organisations patronales, organisations syndicales) cherchent à influencer le niveau où se joue telle ou telle négociation en fonction de leur intérêt et du rapport de forces qu'il perçoit : « Chacun d'eux, en fonction de ses objectifs et de son appréciation du rapport des forces, cherche à promouvoir ou à imposer un niveau ou un mode d'articulation entre niveaux qu'il juge lui être le plus favorable. Ces choix évoluent dans le temps » (p. 49-50). Mais la perception du rapport de forces n'est pas le seul aspect entrant en jeu, la perception du modèle d'organisation sociale souhaité entre en ligne de compte : « Le choix des niveaux de négociation a toujours été, tant du côté patronal que du côté syndical, un lieu d'affrontements qui mêle l'opposition entre des modèles d'organisation sociale et la prise en considération du rapport de forces » (p. 8). Par analogie, nous pouvons analyser la construction des branches à l'intérieur des services à la personne de cette façon. Les acteurs (Etat, fédérations patronales, fédérations syndicales) prennent des positionnements et cherchent à promouvoir les frontières qu'ils jugent les plus favorables pour eux. S'y ajoute, nous semble-t-il, une dimension d'organisation sociale qui s'exprime à travers la construction d'identité, (identité de la branche, non présente au niveau interprofessionnel), puisque la négociation de branche est aussi une forme de détermination de l'identité d'une branche d'activité.

Le positionnement pris par chacun des acteurs quant aux champs de la négociation peut être le produit de négociations internes : pour les pouvoirs publics au sein des différents ministères, ou entre l'Etat et les collectivités territoriales ; pour les organisations patronales, entre elles ou en leur sein selon les courants qui les traversent ; pour les organisations syndicales, également entre elles ou entre les fédérations dont elles sont composées. Le débat sur le champ de la négociation peut ainsi être un révélateur de tensions internes et d'enjeux au sein même, en particulier, des organisations syndicales. Car, 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 par contre (en majorité) les mêmes organisations syndicales qui négocient dans ces trois branches, mais les négociations sont menées par des fédérations différentes (voir partie 1), 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) pour les différentes fédérations, amenées à dialoguer entre elles. On peut presque considérer qu'aux négociations 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, 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 rappelait l'UNA, 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. Or, ce ne sont pas les mêmes fédérations qui négocient dans ces deux branches²⁴.

Certaines fédérations disent avoir conscience de l'enjeu pour les salariés et travailler en coordination avec les autres fédérations de leur organisation syndicale.

« Après, c'est à nous de nous bagarrer... Enfin, pas nous ici, parce que ce sera à d'autres de gérer, mais c'est à nous de nous bagarrer pour que les garanties collectives dans un champ arrivent à la même hauteur... Bien sûr. (...) on échange, je travaille avec la fédération des services sur les différents sujets. (...) de manière à harmoniser, parce qu'il y a des choses qui, de toute façon, ne me concerne pas (...) Mais elles, c'est clair, elles parlent pas d'usagers elles parlent de clients... Donc il y a des choses comme ça... Mais en même temps, nous, dans notre bagarre syndicale, ce n'est pas parce que les finalités d'intervention ne sont pas les mêmes, que les salariés ne doivent pas avoir de garanties collectives... Elles seront différentes dans par exemple tout ce qui est autour de la déontologie, tout ce qui est autour... Ça n'existera pas parce que c'est pas les mêmes finalités, donc... Mais, par exemple sur... Nous on a obtenu que, je ne sais pas comment ils vont faire, mais on a obtenu à ce qu'il y ait une reconnaissance du temps de travail entre les séquences de travail, que ce

²⁴ A l'exception notable de la CFTC : c'est la fédération santé-sociaux qui gère les trois branches professionnelles relatives aux services à la personne.

soit reconnue en temps...(…) Et puis, les indemnités kilométriques, ça ne touche pas la finalité d'intervention, mais vraiment la garantie de, quel que soit le type d'intervention, tout salarié... parce que les mobilités sont les mêmes, on est dans les mêmes problématiques d'activité, au sens mobilité, déplacement » (OS1)

Mais le dialogue et la coordination restent souvent²⁵ difficiles, pour plusieurs raisons.

D'abord, la culture des négociateurs et l'identité professionnelle des salariés sont très différentes, avec une forte inscription des aides à domicile dans l'action sociale, et une certaine méfiance de ces fédérations envers les fédérations du champ du commerce et des services. Mais la concurrence instaurée entre les différents types d'employeurs se ressent également, et les salariés eux-mêmes, notamment des associations de l'aide à domicile, peuvent se sentir en concurrence avec les salariés de particuliers employeurs, et voir d'un mauvais œil que leurs collègues de l'autre fédération négocient (et signent) des conventions aussi peu protectrices...

« Ça [le fait que les services à la personne regroupent tout un ensemble d'activités et de statuts] crée de grosses, grosses difficultés en interne, il ne faut pas se voiler la face... Notamment, on sort d'un congrès confédéral où la fédération [qui s'occupe de l'aide à domicile] est montée à la tribune en disant, le service à la personne, on s'en moque... (...) donc ils laissent tout ça à notre petite fédération, qui est considéré un petit peu comme la cinquième roue du carrosse, en disant de toute façon vous signez des conventions pourries, donc continuez... Oui, sûrement, moi je milite pour un grand service public de l'aide à la personne, mais en attendant, il y a 2 millions de salariés dans la nature... Il faudrait s'en occuper aussi... (...) Enfin j'ai du mal à suivre le truc... Mais c'est peut-être parce que je viens du privé, c'est un peu ce décalage public-privé... Oui, on n'a pas de statut, oui, on a des conventions collectives qui sont au ras des pâquerettes, mais c'est pas de notre faute non plus ! Et puis en même temps, je n'oublie pas que malheureusement le public et les statuts sont en train de s'effondrer et l'avenir c'est le privé, c'est les services... C'est pas un choix, c'est un constat... » (OS9)

²⁵ Cela dépend, il est vrai, des organisations syndicales.

« - Est-ce qu'il y a des liens, du travail en commun avec la fédération qui s'occupe de l'aide à domicile et la vôtre qui s'occupe des salariés de particulier employeurs et des entreprises ?

- Non. Je peux pas vous dire le contraire. Il y a une méconnaissance pour eux de ce qu'on fait, comme eux ne nous disent absolument ce qu'ils font de leur côté » (OS11).

Enfin, comme les salariés naviguent entre différents statuts et différentes conventions collectives, et même si c'est rarement exprimé de manière explicite, les différentes fédérations peuvent aussi se retrouver en concurrence pour les adhésions des salariés.

« Nous, l'option pour laquelle on a opté c'est de dire oui. Quelque soit, même si c'est pas notre fédération... Parce que, quand il y a une porte qui se ferme : non il faut aller là, là... Ça le fait pas. On fait ce choix, nous, on prend tout le monde. Alors ça fait parfois aussi grincer des dents... L'option affichée, je le dis, on ne le fait pas en cachette, c'est que les gens qui passent cette porte et qui veulent se syndiquer se syndiquent. Sinon on les perd... Par expérience, quelqu'un qui rentre dans un bureau... Je leur demande d'où ils viennent, moi, aux salariés. Et très souvent, ils se sont cassé le nez sur deux ou trois portes... Quand même, je trouve qu'il faut être motivé moi, pour se syndiquer. » (OS9)

Les confédérations ont là un rôle important à jouer pour organiser cette coordination des revendications des différentes fédérations. Certaines se sont d'ailleurs emparées de la question, avec plus ou moins de succès.

Conclusion générale

Nous avons rappelé le contexte, mouvant, du champ d'activité des SP en mettant en avant qu'il s'agit d'un champ à la fois fortement régulé et soumis aux évolutions des politiques publiques, où des nouveaux acteurs (les entreprises privées) sont récemment entrés, où les prestataires de services sont mis en concurrence, et où des injonctions à la structuration et à la professionnalisation sont simultanément mises en avant.

Nous avons fait l'hypothèse que la structuration du marché, sur un marché où le principal facteur de production est la main-d'œuvre, passe par les institutions qui encadrent le marché du travail, et en particulier les conventions collectives. C'est aussi par elles que peut se construire la « professionnalisation », si on l'entend au sens de la formation, avec une grille de classification associée à une grille de salaire, etc.

Nous avons donc cherché à analyser comment ces conventions collectives se construisaient à l'heure actuelle. La difficulté de ce travail est que nous sommes face à une histoire en train de se faire, avec des évolutions qui se déroulent sous nos yeux. Néanmoins il est possible de retracer les principales dynamiques de la structuration des relations professionnelles dans ce secteur mouvant.

Pour ce faire, nous avons d'abord observé d'où partait chacune des conventions collectives en retraçant à très gros traits leur histoire.

Ensuite, nos recherches empiriques nous ont amené à identifier deux enjeux de taille pour les partenaires sociaux.

Premièrement, la définition des champs d'application et leur mise en question récurrente fait apparaître ce que nous avons appelé des « critères structurants », qui permettent de définir à la fois une frontière avec les autres branches d'activités, extérieures au champ des services à la personne (le domicile comme lieu de travail), et des frontières au sein des SP, qui tiennent en tout premier lieu, nous semble-t-il, au statut juridique de l'employeur. En particulier, la non lucrativité des organisations apparaît comme un élément structurant et différenciant, à la fois pour les employeurs (même s'ils sont divisés à ce sujet) et pour les salariés. Comme nous avons essayé de le montrer, cette situation est un construit, qui aurait pu être différent, et qui peut évoluer (le champ d'application des entreprises de services à la personne ayant été remis en cause en juillet 2010).

Comme nous l'avons souligné dans la conclusion de la partie 2, il nous semble que l'analyse du contenu des conventions collectives, en tant que normes encadrant la qualité de l'emploi (et pouvant l'amener à progresser), ne pouvait être menée indépendamment de celle du processus de construction du cadre dans lequel se négocient ces règles. Les organisations sont aujourd'hui mises en concurrence sur le marché des services à la personne : le fait que les règles concernant l'emploi, facteur de production quasi-exclusif, soient construites ou non dans un cadre commun (et, de ce fait, applicables à l'ensemble des offreurs) joue sur cette concurrence et la capacité des partenaires sociaux à créer des règles plus protectrices pour les travailleurs (et celle des organisations prestataires à les appliquer).

Le deuxième enjeu identifié est le rôle de l'action publique dans les négociations professionnelles. Notre analyse cherche ainsi à étudier les interactions de l'action publique dans le dialogue social. Cette entrée n'est évidemment pas spécifique au champ des services à la personne, et a fait l'objet d'analyses plus globales (Reynaud, 1980 ; Tallard, 2004 ; Verdier, 2008, etc.). L'Etat intervient toujours, de manière plus ou moins directe, dans les négociations collectives, en particulier dans les négociations interprofessionnelles, mais aussi, dans une certaine mesure, dans les négociations de branche. En premier lieu, c'est lui qui en définit les règles, et qui participe à la construction des acteurs collectifs légitimes pour négocier (Serverin, 2002). Plus directement, l'action publique joue souvent un rôle de stimulation et d'accompagnement à la négociation collective, pouvant aller de la simple incitation à négocier jusqu'à la prise d'engagement publics pour débloquer une négociation, voire jusqu'à la menace d'une intervention directe en cas d'échec des négociateurs (Freyssinet, 2010 : 34). Enfin, l'Etat décide de l'extension des accords signés par les partenaires sociaux.

Le cas des services à la personne illustre bien cette superposition de l'action étatique et de celle des partenaires sociaux. Nous avons cherché à analyser leurs interactions, en tentant de distinguer, au sein de l'action publique, ce qui relevait directement de l'intervention dans les relations sociales (incitation à la construction d'une branche, procédures d'agrément et d'extension), et ce qui relevait des politiques économiques, d'emploi, et des politiques sociales, qui ont un impact plus indirect sur la configuration des relations sociales²⁶.

Pour conclure, nous proposons d'esquisser une première typologie, qu'il s'agit encore d'affiner, des différentes formes d'interactions des pouvoirs publics dans les relations

²⁶ Elles nécessitent de « décentrer le regard à l'égard des seules régulations du travail pour tenir compte de la construction de l'identité économique du secteur et des régulations qui y sont associées » (Dressen, Mias, 2008).

professionnelles dans le champ des SP. Il nous semble en effet que leur action pourrait être qualifiée tour à tour de « déstabilisatrice », « facilitatrice » et « encadrante ».

- « Déstabilisatrice » lorsque la politique économique (étroitement liée ici à la politique sociale) vient remettre en question l'organisation « historique » d'un champ d'activité. Même si les questions relatives aux délimitations des champs conventionnels n'étaient pas nouvelles dans le secteur, nous avons pu constater l'effet déstabilisateur, pour les deux branches historiques en place (et sans doute de manière plus marquée encore pour la branche de l'aide à domicile), de la politique publique de développement des services à la personne.
- « Facilitatrice » lorsque les pouvoirs publics interviennent directement pour faciliter la création d'une branche professionnelle (des entreprises de services à la personne) et instaure la légitimité de nouveaux acteurs.
- « Encadrante », ou « limitante », enfin, lorsque les négociations sociales sont soumises, pour être applicables, à l'accord des ministères. Nous avons évoqué rapidement les procédures d'extension, mais c'est surtout, nous semble-t-il, la procédure d'agrément (de l'ensemble des textes qui sont signés par les partenaires sociaux dans la branche de l'aide à domicile), qui fixe un encadrement strict des négociations par les pouvoirs publics. Les services à la personne, tels que formatés aujourd'hui par la puissance publique, sont donc pris en tension les enjeux propres aux politiques sociales, aux politiques d'emploi et au développement économique (Lefebvre 2009). Ces tensions en termes d'objectifs publics se répercutent sur les dynamiques de dialogue social et de structuration des relations professionnelles. C'est certainement au sein de la branche de l'aide à domicile que ces tensions apparaissent les plus fortement. L'autonomie du dialogue social y est contrainte par des considérations budgétaires, étant donné l'importance des transferts sociaux sous-jacents au sein d'une partie du secteur. Vouloir tirer la qualité de l'emploi vers le haut est inconciliable avec une volonté publique de contenir les dépenses. La possibilité d'un accord entre partenaires sociaux est toujours susceptible d'être remis en cause en raison de ces logiques budgétaires. En comparaison, les tensions rencontrées au sein des autres branches ressortissent d'autres logiques : évolution du modèle du particulier employeur, qui est un modèle moins cher mais aussi de moins-disant social ; évolution du territoire des entreprises de services à la personne et frictions possibles avec d'autres branches déjà constituées.



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

ORSEU

Le 11 août 2011

- 54/62 -

Bibliographie

ARMAND S. (2009), « Le dialogue social dans le secteur des Services à la Personne. Un levier possible de changement pour le développement de la qualité des emplois? », *Mémoire de Master 2 RH Economie sociale et solidaire*, Université de la Méditerranée, septembre.

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.

BOUMIER D. (2008), « Quand la volonté de codifier à droit constant est source d'inconstance. Le cas des employés de maison », *La Semaine Juridique Sociale*, n°49, 2 décembre. Une reproduction de ce texte est disponible dans le document support d'une conférence organisée par le cabinet i-formations (Conférence 1 "L'application du code du travail aux particuliers employeurs"), à l'adresse suivante : www.i-formations.fr/lettre.php.

CAUSSE L., FOURNIER C., LABRUYERE C. (1998), *Les aides à domicile, Des emplois en plein remue-ménage*, éd. La Découverte et Syros, Paris.

CFDT (2009), « Branche de l'aide à domicile », *document interne de la fédération CFDT Santé-Sociaux*.

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 DIIESES, 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.

FRAISSE G. (2009), *Service ou servitude. Essai sur les femmes toutes mains*, ed. Le bord de l'eau, Paris (première version publiée en 1979).

FREYSSINET J. (2010), *Négociier l'emploi. 50 ans de négociations interprofessionnelles sur l'emploi et la formation*, ed. Liaisons.

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 DIIIESES, mars 2008.

Haddad, 2004

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 », *études et résultats, Drees*, n°728, juin.

MARTIN-HUAN J. (1997), *La longue marche des domestiques en France du XIXème siècle à nos jours*, ed. Opéra, Nantes.

OBSERVATOIRE DE LA BRANCHE AIDE A DOMICILE (2009), « Aide à domicile, on gagne toujours à être connu », *Synthèse des travaux de l'observatoire 2007/2009*, septembre.

OULD YOUNES S. (2010), « Les services à la personne: une croissance vive en 2007, atténuée en 2008 », *DARES analyses*, n°20, avril.

PAVOLINI E., RANCI C. (2004), « New trends of elderly care policy in Europe : towards a social market of care services », papier présenté à la « Espanet conference », septembre 2004.

PETRELLA F., RICHEZ-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.

REYNAUD J.-D. (1980), « Les sociétés néo-libérales et la transformation du rôle de l'Etat dans la détermination des conditions de travail », in *Le conflit, la négociation et la règle*, ed. Octarès.

RIBAULT T. (2008), « L'aide à domicile face au marché : l'impossible professionnalisation », in Devetter et alii, *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, mars 2008.

SERVERIN E. (2002), « Préface » à l'ouvrage de Didry C., *Naissance de la convention collective*, ed. de l' EHESS.

TALLARD M., (2004), *Action publique et régulation de branche de la relation salariale*, Paris, L'Harmattan, collection Logiques Politiques.

VERDIER E. (2008), « Quels régimes d'action collective face aux risques du travail et de l'emploi ? » in Tremblay D.G. (ed.), *Flexibilité, Sécurité d'emploi et Flexicurité : les enjeux et défis*, Montréal, Presses de l'Université du Québec.



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

ORSEU

Le 11 août 2011

- 58/62 -



Annexe 1

Tableau récapitulatif de l'évolution des dénominations des champs d'application des accords collectifs et de la CCN de la branche de l'aide à domicile signés par les partenaires sociaux de 1993 à 2010.

Dénomination de l'accord	Définition du champ d'application
Accord du 19 avril 1993 relatif au statut des salariés à temps partiel	Ensemble des associations et organismes employeurs de personnels d'intervention à domicile du secteur sanitaire et social non lucratif (code NAF 85-3 J).
Accord du 23 décembre 1996 relatif aux commissions paritaires et paritaires mixtes de négociations	Ensemble des associations et organismes employeurs de la branche professionnelle de l'aide à domicile.
Accord du 31 octobre 1997 sur l'organisation du travail²⁷.	Ensemble des associations et organismes employeurs de personnels d'intervention à domicile du secteur sanitaire et social (branche de l'aide à domicile).
Accord du 6 juillet 2000 sur la réduction et à l'aménagement du temps de travail	Ensemble des associations et organismes employeurs de personnels d'intervention à domicile du secteur sanitaire, social et médico-social de la branche de l'aide à domicile.
Accord du 29 mars 2002 relatif aux emplois et rémunérations²⁸	Ensemble des associations et organismes employeurs privés à but non lucratif qui, à titre principal, ont pour activité d'assurer aux personnes physiques toutes formes d'aide, de soin, d'accompagnement, de services et d'intervention à domicile ou de proximité. Les associations et organismes entrant dans le champ d'application sont ceux qui apparaissent dans la nomenclature d'activités française (NAF) instaurée par

²⁷ Quatre autres accords ont été signés le même jour: Accord du 31 octobre 1997 relatif à la commission de conciliation ; Accord du 31 octobre 1997 relatif à la commission de suivi des accords ; Accord du 31 octobre 1997 relatif à la reconnaissance du BEP sanitaire et social mention complémentaire aide à domicile ; Accord du 31 octobre 1997 relatif à la cotisation formation.

²⁸ http://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do;jsessionid=EA33CDB66E68F45A5439FC906BF047DB.tpdjo11v_3?idSectionTA=KALISCTA000005716759&cidTexte=KALITEXT000005672542&idConvention=KALICONT000005635598

	<p>le décret n° 92-1129 du 2 octobre 1992, correspondant notamment aux codes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- 85-3-J ;- 85-3-K ;- 85-1-G, <p>à l'exception de ceux qui appliquent à titre obligatoire un autre accord étendu.</p> <p>Il est précisé que le code NAF " APE " (activité principale exercée), attribué par l'INSEE à l'employeur, et que celui-ci est tenu de mentionner sur le bulletin de paie en vertu de l'article R. 143-2 du code du travail, constitue une présomption d'application du présent accord.</p> <p>En cas de contestation sur son application, il incombe à l'employeur de justifier qu'il n'entre pas dans le présent champ d'application en raison de l'activité principale qu'il exerce.</p> <p>Les employeurs adhérents d'une fédération, d'une union ou d'une organisation entrant dans le champ d'application de la présente convention collective, mais qui n'exercent pas à titre principal les activités relevant de ce champ, pourront, s'ils ne sont pas couverts par un autre texte conventionnel étendu, appliquer à titre volontaire les dispositions du présent accord collectif.</p>
<p>Accord du 7 septembre 2005 relatif au champ d'application des accords de branche</p>	<p>Ensemble des associations et organismes employeurs privés à but non lucratif qui, à titre principal, ont pour activité d'assurer aux personnes physiques toutes formes d'aide, de soin, d'accompagnement, de services et d'intervention à domicile ou de proximité. Les associations et organismes entrant dans le champ d'application sont ceux qui apparaissent dans la Nomenclature d'Activités Françaises (NAF) instaurée par le décret n° 92-1129 du 2 octobre 1992, correspondant notamment aux codes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- 85-3-J- 85-3-K- 85-1-G <p>à l'exception de ceux qui appliquent à titre obligatoire un autre accord étendu, et à l'exception :</p> <ul style="list-style-type: none">- des SSIAD de la Croix Rouge Française- des associations et organismes employeurs dont l'activité principale est le service de soins infirmiers à domicile adhérents de la FEHAP,- des organismes employeurs dont l'activité principale

	<p>est le SESSAD, le SAMSAH, ou le service de tutelle, et adhérents aux syndicats employeurs signataires de la convention collective nationale de travail du 15 mars 1966. »</p> <p>Il est précisé que le code NAF « APE » (Activité Principale Exercée), attribué par l'INSEE à l'employeur, et que celui-ci est tenu de mentionner sur le bulletin de paie en vertu de l'article R.143.2 du Code du Travail, constitue une présomption d'application du présent accord.</p> <p>En cas de contestation sur son application, il incombe à l'employeur de justifier qu'il n'entre pas dans le présent champ d'application en raison de l'activité principale qu'il exerce.</p> <p>Les employeurs adhérents d'une Fédération, d'une Union, ou d'une organisation entrant dans le champ d'application du présent accord, mais qui n'exercent pas à titre principal les activités relevant de ce champ, pourront, s'ils ne sont pas couverts par un autre texte conventionnel étendu, appliquer à titre volontaire les dispositions du présent accord collectif.</p>
<p>Convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, signée le 21 mai 2010</p>	<p>Ensemble des entreprises et organismes employeurs privés à but non lucratif qui, à titre principal, ont pour activité d'assurer aux personnes physiques toutes formes d'aide, de soin, d'accompagnement, de services et d'intervention à domicile ou de proximité. Les entreprises et organismes entrant dans le champ d'application sont ceux qui apparaissent dans la Nomenclature d'Activités Françaises (NAF), correspondant notamment aux codes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- 85-3-J- 85-3-K- 85-1-G <p>à l'exception de ceux qui appliquent à titre obligatoire un autre accord étendu, et à l'exception :</p> <ul style="list-style-type: none">- des SSIAD de la Croix Rouge Française- des entreprises et organismes employeurs dont l'activité principale est le service de soins infirmiers à domicile adhérents de la FEHAP,- des organismes employeurs dont l'activité principale est le SESSAD, le SAMSAH, ou le service de tutelle, et adhérents aux syndicats employeurs signataires de la convention collective nationale de travail du 15 mars 1966.



ORSEU

3 rue Bayard – 59 000 LILLE

Tél : +33 3 20 47 15 24

Fax : +33 3 20 31 91 82

www.orseu.com

E-mail : administration@orseu.com

SAS au capital de 50 000 euros

RCS : 483 777 827 RCS LILLE

Code NAF 732Z

N° TVA intracommunautaire : FR93483777827