



HAL
open science

La CFDT face à la professionnalisation des services aux personnes

Pénélope Codello-Guijarro, Laurent Gardin, Marie-France Gounouf, Bernard Eme,
Jean-Louis Laville

► **To cite this version:**

Pénélope Codello-Guijarro, Laurent Gardin, Marie-France Gounouf, Bernard Eme, Jean-Louis Laville. La CFDT face à la professionnalisation des services aux personnes. CRIDA; CFDT. 2001, 118 p. <hal-05151706>

HAL Id: hal-05151706

<https://hal.science/hal-05151706v1>

Submitted on 9 Jul 2025

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

Etudes du CRIDA

Etude réalisée pour la CFDT et financée par l'IRES

La CFDT face à la professionnalisation des services aux personnes

Pénélope Codello-Guijarro

Laurent Gardin

Marie-France Gounouf

avec la collaboration de

Bernard Eme et Jean-Louis Laville

Crída

Rapport final

Sommaire

Sommaire	3
Introduction	5
I. La professionnalisation, reconnaissance par les conventions collectives et les formations	17
1. Les professions, leur histoire, les statuts, les conventions collectives...	19
2. Les formations	45
II. La professionnalisation et la spécificité du champ en termes de régulation et de structuration	55
1. Les implications cédétiste locale et nationale face au financement	57
2. L'adéquation entre l'offre et la demande, et la participation des usagers	67
3. Les relations entre employeurs et salariés	73
4. Le dialogue social local	83
Résumé conclusif	93
Annexes	99
Table des matières	113

Introduction

L'analyse du positionnement et des actions de la CFDT pour la professionnalisation des services de proximité demande dans un premier temps de préciser les conceptions des services de proximité notamment en ce qui concerne les services aux personnes. C'est ensuite le concept de professionnalisation qui doit être défini pour comprendre sa spécificité dans le domaine des services relationnels. Enfin, il convient aussi en introduction de spécifier à partir de quels niveaux de rapports sociaux la CFDT peut agir pour un développement de la professionnalisation dans ce champ.

1. Les différentes approches des services de proximité

Une approche conceptuelle permet d'appréhender les services de proximité comme des services répondant à des demandes individuelles ou collectives à partir d'une proximité qui peut être objective, soit liée à un ancrage sur un espace local, mais aussi subjective, c'est-à-dire renvoyant à la dimension relationnelle de la prestation. En l'occurrence la proximité géographique due à ce que les services dispensés auprès de personnes soit à leur domicile, soit au sein d'un périmètre restreint proche du domicile renvoie à une proximité relationnelle puisque le prestataire intervient chez la personne dans son lieu de vie, ou s'immisce dans les relations interpersonnelles en jeu dans la famille ou le voisinage¹. Les services les plus souvent cités sont l'accueil des enfants d'une part, l'aide à domicile pour les personnes âgées et handicapées d'autre part. C'est sur ces domaines que va porter la présente étude, en sachant qu'il compte à eux deux plus d'un million de salariés.

Même si on les perçoit le plus souvent comme des initiatives ou des activités nouvelles, les services de proximité s'inscrivent dans des domaines - particulièrement dans les services aux personnes - qui ne sont pas vierges. Avant même l'émergence de la notion de services de

1. LAVILLE J.L. (dir.), *Les services de proximité en Europe*. Paris, Syros-Alternatives, 1992 ; NYSSSENS M., PETRELLA F., *L'organisation des services de proximité à Charleroi : vers une économie plurielle ? Les cahiers du CERISIS*, 96/1. Centre de Recherche Interdisciplinaire pour la Solidarité et l'Innovation Sociale (CERISIS) - Hainaut, UCL, 1996.

proximité, les services sociaux avaient été développés dans le cadre de politiques sociales et l'on peut repérer quatre modes de régulations de ces services.

Le premier type de régulation est celui d'une *régulation tutélaire publique* sur des services non marchands, qu'ils soient gérés directement par les pouvoirs publics ou qu'ils soient "délégués" au secteur privé non lucratif. Si l'on prend l'exemple des services de garde d'enfants, au nom de l'intérêt collectif de la nation selon un registre civique supérieur selon lequel il s'agit de valoriser la famille et l'éducation de l'enfant, l'État prend en charge une grande partie des coûts de production de ces services sociaux tout en les encadrant de normes et de contrôles. Dans ces années, c'est l'éveil de l'enfant qui est prioritaire par le développement des équipements de proximité² puis la diversification de l'offre d'accueil³. Les politiques publiques sont centrées sur les équipements de la petite enfance, les modalités des services de garde et d'accueil.

Le deuxième type de régulation qui va émerger dans la décennie 80 en se juxtaposant à la première résulte plus largement des politiques de traitement social du chômage et d'insertion et d'une volonté de maîtrise des coûts sociaux. *La régulation est d'insertion*. Les travaux d'utilité collective (TUC) en 1984 visent, à partir d'un statut de stagiaire de la formation professionnelle, à répondre à des besoins collectifs qui ne concurrencent pas les activités économiques existantes ; les contrats emplois-solidarité (CES) qui, contrats de travail, les remplacent en 1989 doivent favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle de personnes sans emploi par le « développement d'activités répondant à des besoins collectifs non satisfaits ». Le principe de justification est donc celui de l'insertion des personnes en difficulté mais il entraîne des formes de professionnalisation et de formation précaires, jamais totalement prises en charge par les organismes et mal financées. Des financements apparaissent donc, liés à ces emplois qui restent transitoires, qui viennent s'adjoindre aux autres financements des structures.

Le troisième type de régulation qui apparaît aussi dans la décennie 80 est celle de la "*régulation concurrentielle subventionnée*"⁴ : « les politiques sociales, notamment la politique familiale, est désormais guidée par des

2. MATH A, RENAUDAT E. « Développer l'accueil des enfants ou créer de l'emploi ? », *Recherches et prévisions*, n° 49, p. 8., 1997

3. *Ibid*, p. 9

4. ENJOLRAS B. , *Le marché providence*, Paris, Desclée de Brouwer, 1995.

considérations de politique d'emploi »⁵. Au nom de la création d'emplois plus pérennes que ceux produits par le traitement social du chômage et de l'insertion, les pouvoirs publics attribuent des subventions à la consommation de services et solvabilisent ainsi la demande. Aux subventions des structures dans le mode de régulation tutélaire se superposent ces nouvelles subventions qui incitent à l'accueil individuel de l'enfant. En 1987, c'est la création de l'allocation de garde d'enfant à domicile (AGED), en 1990, l'aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée (AFEAMA), en 1992, les emplois familiaux qui simplifient les formalités d'emploi et où sont principalement visées les familles aisées, puis enfin le chèque emploi service. La régulation par subvention à un certain type de consommation favorise ainsi le développement du "gré à gré" qui concurrence fortement les services collectifs de garde et d'accueil. D'autre part, l'absence de contrôle de la qualité du service (AGED, AFEAMA), l'encouragement des modes de garde individualisés où les problèmes de qualification et de statut professionnel ne sont guère pris en compte malgré la formation des assistantes maternelles qui est devenue obligatoire en 1992, ne renforcent que médiocrement la professionnalisation dans le secteur de la petite enfance. Enfin, cette forme de régulation favorise les familles à hauts revenus à travers les exonérations fiscales au détriment des familles à bas revenus qui ainsi ne peuvent compter que sur les modes de garde collectifs ou informels. De fait, une partition pourrait être induite entre modes de garde individuels pour les classes moyennes-supérieures et modes de garde collectifs pour les classes démunies conduisant, comme le disaient des professionnels, aux risques d'associer modes de garde collectifs et nouvelles formes d'aide sociale.

Le dernier type de régulation serait celui d'une *régulation territoriale, contractuelle, conventionnée* mettant en jeu de multiples acteurs qui s'entendent sur les règles de développement des services, leur définition, leur organisation. Sous une forme où joue encore de manière importante la régulation tutélaire, ce type de régulation se fait jour dans l'incitation aux *contrats locaux* (en 1983, les contrats crèches dont les effets furent limités⁶ ; en 1988, les contrats enfance qui visent une politique globale avec une offre diversifiée de structures) dont les objectifs sont définis par l'ensemble des parties prenantes dont les usagers. En visant tout à la fois la création d'emplois pérennes inscrits dans des processus de

5. Math, Renaudat, p. 13 citant Fagnani, Grignon, 1997.

6. Ibid.

professionnalisation et le renforcement des liens sociaux locaux, la région Nord-Pas de Calais s'est ainsi lancée dans une stratégie d'incitation aux initiatives locales de services en finançant leurs investissements immatériels, la formation, l'aide au démarrage.

Le croisement de ces différents types de régulation n'est pas sans poser des problèmes de coordination des actions, de leur mise en cohérence. Les types de régulation renvoient à des principes de justification différents qui sans être absolument contradictoires peuvent conduire à des *contradictions pratiques*. La régulation tutélaire qui continue à produire ses effets contredit par moments la régulation territoriale qui vise la production de normes locales : « à la représentation de la loi comme s'imposant "d'en haut" aux institutions et aux professionnels chargés de l'appliquer (de "dire le droit") se substitue celle d'une *pluralité normative* produite "par le bas" »⁷. Plutôt de dire que l'une se *substitue* à l'autre, il nous semble plus juste de dire que l'une se *juxtapose* à l'autre. De même la régulation concurrentielle subventionnée qui renvoie les usagers à une situation et des choix d'employeurs privés, si elle diversifie les offres de garde et d'accueil ne s'accorde que très peu avec la régulation territoriale qui voudrait les impliquer dans la conception et l'usage des services comme elle voudrait accentuer l'effort de professionnalisation. Enfin, ce dernier type de régulation exige des compétences, des ressources, des acteurs qui se heurtent aux modes de régulation sectoriels du politico-administratif, aux routines et habitudes du cloisonnement qui ressort à la régulation tutélaire.

A chaque fois des principes de justice et des modes justes d'application des politiques sont requis selon les types de régulation qui imposent des choix et des compromis. Les notions de service public, d'accès égalitaire ou équitable des usagers, d'espaces publics de production de ces services, d'égalité entre hommes et femmes s'en trouvent redéfinies, infléchies.

2. La professionnalisation

La professionnalisation comme processus de fermeture d'un marché du travail

Il est nécessaire à présent de retenir une définition de la professionnalisation qui serait à la fois commune et dans laquelle les acteurs de terrain se reconnaissent.

7. COMMAILLE J., *Misères de la famille, question de l'État*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, p. 187, 1996.

Pour cela nous nous baserons sur l'article de C. Paradeise⁸ qui replace l'approche des professions et du processus de professionnalisation dans une perspective plus large d'analyse des marchés du travail et de leur évolution. Elle part du constat suivant : « la tendance à la monopolisation de segments de marchés du travail, qu'elle soit légale, contractuelle ou simplement factuelle, est une donnée permanente et centrale de la société contemporaine ». A partir de là, elle propose de ne considérer les professions établies (idéal parsonien) que comme une espèce particulière des marchés du travail fermés, refusant ainsi l'opposition habituelle entre professions libérales et marchés fermés salariés. Elle aborde donc la professionnalisation comme « processus visant à la production de marchés du travail fermés » et propose comme objet d'étude « les enjeux du statut et les jeux sociaux qui permettent aux postulants, en interaction avec un ensemble de partenaires, de la conquérir ou de la protéger. »

Tout processus de professionnalisation pourrait s'entendre ainsi comme « un processus de clôture du marché du travail [...] subordonné à la reconnaissance sociale d'une compétence spécifique, comme valeur d'usage attachée à des savoirs et savoir-faire incorporés par certains travailleurs jugés non substituables, dans un univers de production donné. »

Et, comme l'environnement se modifie, la fermeture d'un marché du travail n'est jamais acquise définitivement. Ces mouvements de frontières peuvent participer de ce qu'on appelle parfois la crise de certaines professions, comme celle qui affecte par exemple depuis les années quatre-vingt, le monde des travailleurs sociaux, en proie à une déstabilisation de ses frontières externes et internes.

A travers cette perspective, un élément central apparaît : le rôle essentiel que tiennent les travailleurs (salariés ou indépendants) à travers les organisations dont ils se dotent pour construire leur activité et faire reconnaître leur métier. De nombreux travaux accordent d'ailleurs une place importante à l'analyse des formes d'organisation dont se dotent les travailleurs concernés (syndicat, association professionnelle voire coordination) ainsi qu'au contenu des relations professionnelles qui s'instaurent entre ces représentants et les pouvoirs publics (l'émergence de représentants institutionnels devenant des interlocuteurs auprès de l'Etat étant considéré comme un facteur de professionnalisation).

8. PARADEISE C., *Les professions comme marchés du travail fermé*, Sociologie et Société, 1988, vol XX, n°2, p.9-21.

Outre la mise en place possible de barrières à l'accès de la profession, cette lutte sociale (que d'autres ont qualifié de lutte de classement, pour montrer qu'il s'agit de se positionner dans un monde hiérarchisé) se traduit fréquemment par la négociation de grilles de salaires prévoyant la prise en compte de l'expérience acquise par l'ancienneté dans la profession, mais aussi par la reconnaissance d'un droit à la formation permanente⁹.

La professionnalisation renvoie donc à un processus de construction de marchés du travail fermés, concomitant à la construction sociale d'un acteur collectif (un corps professionnels)¹⁰. Ce dernier acquiert une position de force sur le marché du travail et obtient l'édiction de règles régissant l'exercice de l'activité pour laquelle on lui reconnaît une expertise.

En adoptant la perspective selon laquelle la professionnalisation serait "un mal nécessaire" pour assurer la pérennité de toute activité, nous pouvons rendre compte de ce que cherchent en général les acteurs de terrain. En fait, l'idée que les "professionnels" se regroupent pour faire valoir auprès des instances de régulations (l'Etat en particulier) leurs compétences, faire reconnaître leur "utilité sociale" dans le but de pouvoir prétendre à une protection sociale leur paraît légitime. Ainsi ils acceptent tout à fait l'idée que lorsqu'un groupe parvient à obtenir un statut (aide soignante, infirmière... par exemple), une grille de qualification correspondant (fixation du salaire en fonction de l'ancienneté et de l'expérience dans la fonction), des avantages (jours de récupération, primes de travail de nuit, congés payés...) alors des "barrières à l'entrée" sont nécessaires pour pouvoir "filtrer" les prétendants à ce statut. En France, une des principales barrières à l'entrée est le diplôme qui constitue un gage de "compétence" et permet à tout détenteur de bénéficier des avantages de la profession en question.

A travers les questions posées par le terrain, on voit à quel point les acteurs se retrouvent dans ce type de logique :

— Exemple d'une garde malade d'une association : « pas de reconnaissance, on n'entre pas dans une case aux ASSEDIC par exemple. » Elle voudrait une reconnaissance à travers « un statut, la

9. LABRUYERE Ch., "Professionnalisation : de quoi parlent les chercheurs, que cherchent les acteurs ?", *Formation Emploi*, n°70, p. 31-42, 2000, p. 34.

10. *Ibid.*

rémunération, les frais ne nous sont pas payés ! Un statut qui ferait ressortir les différents niveaux d'intervention. »

— Au niveau des diplômes, actuellement cette même association recrute au niveau BEP sanitaire et social et bac pro.

— Un autre exemple : « on manque de protection sociale, on n'est rattaché à aucune convention collective. »

Cette définition de la professionnalisation comme fermeture d'un marché constitue donc une première clé de lecture. Nous avons donc analysé les dimensions suivantes :

- les barrières à l'entrée (diplômes)
- les conditions de rémunérations
- le lien/confrontation/concurrence avec les autres professions du même champ d'activité (sanitaire et social, éducation, culture...)
- organisation des salariés
- forme de représentation des salariés...

L'objectif général a été de pouvoir faire ressortir les conditions de professionnalisation d'un groupe professionnel donné, savoir quels sont les outils dont il dispose pour organiser sa professionnalisation. Il s'agit en fait d'une "mise à plat", de savoir ce que cherchent les acteurs des groupes professionnels que nous avons étudiés.

La professionnalisation au sein des services aux personnes

Dans cette analyse de la professionnalisation, il est aussi nécessaire de tenir compte du fait que les professionnels des services aux personnes appartiennent au secteur des services. Pour analyser la spécificité des services, nous reprenons le cadre de J. Gadrey¹¹. Constatant que "dans leur immense majorité, les professionnels employés...exercent une partie importante de leur activité en situation d'interaction directe avec les clients ou usagers", il affirme qu'il existe deux logiques de rationalisation : la rationalisation industrielle et la rationalisation professionnelle.

11. GADREY J., "Les relations de service et l'analyse du travail des agents", *Sociologie du travail*, n°3 , 1994.

La première vise à standardiser autant que possible le travail professionnel - l'objectif étant de produire des formes de rendement mesurables pour répondre au seul objectif de rentabilité économique.

La deuxième a pour objectif de prendre en compte les processus de "routines" mises en place en fait pour pouvoir adapter le service à la demande (et aux évolutions de la demande) : c'est une rationalisation qui prend en compte la co-production du service entre le client et le prestataire. On mesure donc l'efficacité du service à travers les effets des services sur les utilisateurs : on recherche donc à la fois la rentabilité économique et sociale du service.

Cette distinction entre les deux champs (industriel et serviciel) nous permet d'affiner notre analyse de la professionnalisation dans les services. En utilisant les grilles de lecture classiques de la professionnalisation, nous avons vu que nous parvenons à définir et à analyser les groupes professionnels en terme de qualification/compétences, statuts, classification, organisation, représentativité.... Mais, la spécificité des professions de services (la co-production du service et la relation avec les usagers) n'est pas prise en compte.

L'approche en terme de rationalisation apporte ainsi un nouveau facteur d'analyse de la professionnalisation. La rationalisation professionnelle conduit à analyser comment les professionnels mettent en place individuellement ou collectivement des méthodes permettant une reconnaissance professionnelle et une construction d'identités professionnelles fortes, c'est-à-dire des procédures d'adaptation permanentes qui sont au cœur de l'activité de service. La relation de service, la relation avec l'utilisateur – tant dans l'objectif de pouvoir répondre aux besoins de l'utilisateur que de créer un lien social/affectif – est un des éléments de la professionnalisation des intervenants-es.

Et nous verrons d'ailleurs à quel point cette particularité (la relation avec l'utilisateur) peut être à la fois une condition inhérente aux pratiques et un frein à la professionnalisation (idée qu'il y a interférence entre le lien employeur/salariée et usager/intervenants-es).

Les différentes dimensions de la professionnalisation, la professionnalisation "stricto sensu" (statut, conventions collectives, formation...) et la professionnalisation dans le cadre des services aux personnes (importance de la régulation, nature des financements, place des usagers...) doivent ainsi être approchées.

3. La CFDT, un acteur pluriel du champ

Cette approche de la professionnalisation au sens large est d'autant plus importante que la CFDT est en position d'avoir une action sur ces différentes dimensions grâce à la pluralité de son positionnement.

En premier lieu, la CFDT est présente, de manière évidente, comme syndicat des *travailleurs dans le champ*. Pas moins de trois fédérations sont concernées ; la Fédération santé social, celle des services, et la Fédération Interco (collectivités locales). En outre, les Unions régionales interprofessionnelles (URI) interviennent aussi notamment pour les secteurs peu syndiqués.

En second lieu, la CFDT peut être amenée à représenter *les usagers de ces services*. Ainsi les règles du paritarisme et de la co-gestion l'amènent à représenter les ayants droit de caisses sociales (CAF, CRAM...) qui édictent des règles de financement du secteur. De même les représentants syndicaux dans les comités d'entreprise ont la possibilité de développer le titre emploi-service qui est un outil de solvabilisation de la demande des salariés des entreprises. Enfin, les syndicats de retraités sont parfois associés en tant qu'usagers de services dans la définition de plan gérontologique comme cela se passe dans le département du Nord.

En troisième lieu, la CFDT, au niveau de ses unions régionales mais pas uniquement, est associée à des *instances ou à des procédures publiques ou parapubliques*, tels que les Contrats de plan Etat-Région, les Comités de bassin d'emploi, les conseils économiques et sociaux régionaux, les actions menées par les Directions départementales du travail et de l'emploi, les Conseils régionaux... qui orientent la professionnalisation et la structuration du champ des services aux personnes.

Enfin, la CFDT entretient des relations importantes avec *le secteur associatif*, principal employeur du champ. Des militants de la CFDT peuvent ainsi être impliqués dans les conseils d'administration d'associations fournissant des services. Toutefois dans ce positionnement d'employeur, le plus souvent ils ne représentent pas leur syndicat. Pour finir des adhérents de la CFDT, sont aussi salariés de structures regroupant des associations employeuses ou agissant pour le développement et la professionnalisation du champ. Si dans ce cadre, ils ne représentent pas non plus leur syndicat, ils développent des positionnements et des stratégies qui rejoignent celle de la CFDT.

La pluralité de ces positionnements a été précisée par le secrétaire de l'URI Bretagne¹². « Notre réflexion sur l'ensemble de ce champ s'est traduit très concrètement par l'organisation d'une journée de travail en janvier 1997, où pour la première fois, l'Union régionale réunissait des salariés et des responsables syndicaux de ces trois secteurs professionnels [Fédérations Santé social, Interco, Services] ainsi que des administrateurs des Caisses d'Assurance Maladie qui participent au financement de ces services et des Comités d'entreprise qui appuient financièrement ces services par l'intermédiaire du Chèque domicile. Cette rencontre a permis de mettre en évidence l'implication diverse de la CFDT...» .

Cet engagement pluriel peut se concrétiser aussi pour une même personne, en témoigne le cas d'une travailleuse familiale dans une association d'aide aux mères du Pas-de-Calais. D'emblée, elle se situe comme militante CFDT qui « véhicule sous différentes casquettes des idées, des façons d'être fondées sur les valeurs de la CFDT ». Dans un premier temps, elle s'est constituée sans aucune protection syndicale en acteur fort dans sa propre association à un moment critique du développement de celle-ci. Son action de revendication et de sensibilisation a participé du renouvellement du conseil d'administration et d'un changement de direction. Par la suite elle est devenue déléguée syndicale CFDT dans cette association où aujourd'hui elle continue « à faire bouger les choses » moins en termes de revendication qu'en termes de construction, d'élaboration de changement. De plus, grâce à son action dans l'association, elle a suscité auprès de ces collègues un bon nombre d'adhésions à la CFDT. Par ailleurs, en tant qu'animatrice de branche dans le cadre de l'union locale CFDT, elle entame actuellement avec le groupe qu'elle anime un travail de structuration du champ associatif de l'aide à domicile sur son département. Enfin elle fait partie du bureau du conseil départemental CFDT dans lequel s'élaborent les politiques à promouvoir dans ce champ professionnel.

Plan et méthode

Pour des services dont la professionnalisation apparaît donc particulièrement complexe et, dans un contexte d'incitation à une régulation territorialisée, il est proposé de repérer en quoi la CFDT modifie son rôle d'acteur de la professionnalisation en deux étapes. La première étape qui s'achève avec ce rapport a visé à reconstituer avec trois unions

12. BONNAND G., Secrétaire général de l'Union régionale interprofessionnelle CFDT Bretagne, « Eléments pour une structuration des services de proximité », in le dossier Les services de proximité, *La Revue de la CFDT*, Juin-jullet 1998, n°11, pp. 25-31

régionales (Bretagne, Nord-Pas de Calais, Poitou-Charentes) les actions menées depuis plusieurs années en faveur de la professionnalisation des services de proximité sur leur région par les différents acteurs syndicaux locaux. La formalisation des démarches menées par la CFDT pour professionnaliser les services de proximité constitue le présent rapport. Une deuxième étape, constituée par la restitution de ce rapport, a pour objectif la mise en débat des démarches régionales par une réflexion commune avec le niveau national pour déterminer en quoi les avancées régionales peuvent enrichir la capacité propositionnelle au niveau national. Au final, cette recherche vise à éclairer la question de la spécificité de la professionnalisation dans les services de proximité et des articulations entre actions syndicales nationale et régionale dans ce domaine.

I. La professionnalisation, reconnaissance
par les conventions collectives et les
formations

1. Les professions, leur histoire, les statuts, les conventions collectives...

Tout d'abord, combien sont-ils ou plutôt combien sont-elles (plus de 95 % des salariés du champ sont des femmes) à travailler dans le domaine des services aux personnes :

— dans les *services d'aide à domicile*, elles étaient 132 000 en nombre et 85 000 équivalents-temps plein (Etp) à exercer dans un cadre associatif, 207 000 et 141 000 Etp si l'on inclut les services d'administrations locales (notamment les CCAS) ainsi que les professions médicales¹³ ;

— au niveau des *employés de maison*, les personnes réalisant des activités de services domestiques (y compris jardiniers, chauffeurs...) à titre principal seraient 220 000 et 115 000 Etp ; si on inclut les personnes réalisant ces mêmes prestations à titre secondaires elles seraient 448 000 et 134 000 Etp¹⁴ ;

— enfin, on compte 300 000 *assistantes maternelles* en activité en France dont 200 000 comme indépendantes¹⁵.

Au total, en 1996/97, les emplois (directs, mandataires et prestataires, y compris les assistantes maternelles) atteignent 400 000 Etp et 920 000 salariés (personnes physiques). Ceci correspond presque à un doublement sur la période 1991-97 avec un accroissement de l'emploi de 190 000 Etp et 400 000 salariés¹⁶. Les chiffres que nous mentionnons datant d'il y a 4 ou 5 années, on peut estimer aujourd'hui que plus d'un million de

13. Selon le tableau récapitulatif des sources d'évaluations des effectifs des branches Aide à domicile et employés de maison, 1995 in Ten-Algoé, Ovids, Credoc, *CEP de l'aide à domicile et des employés de maison*, Ministère de l'emploi et de la solidarité, juin 1998, p. 42. Voir annexes.

14. *Ibid*

15. Par assistantes maternelles indépendantes, on désigne ici les assistantes maternelles employées par des particuliers.

16. Cf. CETTE G., HERITIER P., TADDEI D. et THERY M., DEBONNEUIL M. et LAHIDJI R., *Emplois de proximité*, La Documentation Française, Rapports du Conseil d'analyse économique, Premier ministre, n°12, 4° trimestre 1998, p. 141.

personnes travaillent dans ce champ¹⁷ en sachant que c'est le plus souvent à temps partiel et dans des contextes différents et complexes. Nous distinguerons donc d'une part les services se réalisant *au domicile de l'utilisateur* ou du client de ceux se réalisant *au domicile du professionnel* (assistantes maternelles).

1. Les services au domicile de l'utilisateur

Dans ces services, l'on doit distinguer :

- *les services prestataires* avec les associations qui constituent la branche de l'aide à domicile, mais aussi les CCAS et plus rarement les entreprises ;
- *les services mandataires* où les intervenantes sont salariées de l'utilisateur employeur mais pour lesquels les associations jouent un rôle de tiers (mise en place, gestion des interventions...) ;
- *les contrats de gré à gré* où les intervenantes sont salariées de leurs « clients-employeurs » ;
- un champ proche constitué par les *structures d'insertion par l'activité économique* dont notamment les associations intermédiaires.

1. Les services à domicile en prestataire et en mandataire

1. La branche professionnelle du secteur de l'aide à domicile

Le secteur de l'aide à domicile s'est structuré bien avant l'apparition du concept de « services de proximité ». Cette offre de service s'est construite à partir des associations prestataires regroupées au sein de grandes fédérations (UNASSAD, UNAADMR, FNADAR...). Leur développement se fondait sur les mécanismes de la redistribution institués durant la période des « Trente glorieuses » et la montée en puissance du rôle social de l'État. Ce champ s'était d'abord structuré à partir de réglementations concernant la politique de la vieillesse et les services d'aide ménagère se sont développés avec les moyens donnés par ces politiques.¹⁸

17. Relevons que nous n'intégrons pas ici les effectifs des personnes travaillant dans des structures d'accueil collectif (crèches, haltes-garderies, maisons de retraite...). On trouvera aussi en annexe 5, des données statistiques actualisées sur les services aux personnes.

18. Cf. DA ROCHA C., LAVILLE J-L., (sous la direction) *Des formes originales d'aide à domicile en Europe*, Tome IV de *Les services de proximité en Europe*, Rapport de recherche réalisé pour le Commissariat Général du Plan et le Ministère de la

Différentes conventions collectives ont été reconnues durant les années 70/80. En mars 1970, a été signée la convention collective, non étendue, des travailleuses familiales avec cinq fédérations d'employeurs, et en mai de la même année celle de l'aide à domicile en milieu rural avec l'UNAADM. En 1982, le Secrétariat d'État chargé des personnes âgées reconnaît la vocation sociale de l'aide ménagère. Les aides ménagères demandent une reconnaissance qu'elles obtiennent avec la convention nationale collective de 1983 (Convention Collective Nationale des organismes d'aide à domicile ou de maintien à domicile). Dans cette convention collective, la profession d'aide ménagère est définie en termes complémentaires des autres intervenants à domicile. L'aide ménagère a pour mission d'accomplir chez les personnes âgées un travail matériel, moral et social, contribuant à leur maintien à domicile. En 1983, sera signée la convention collective des Organismes d'aide et de maintien à domicile avec six fédérations. En 1993 sera adopté le protocole avec l'Union nationale des associations de soin et santé.

Conventions collectives	Aide à domicile en milieu rural	Organismes de travailleuses familiales	Organismes d'aide et de maintien à domicile	Union nationale des associations de soin et santé
Date de signature	Mars 1970	Mai 1970	Mai 1983	1993
Nombre de salariés	38 000	8 000	80 000	3 000
Nombre d'associations	2 700	270		
Fédérations employeurs signataires	UNADM	FNAAMFD, FNAAFP/ CSF, UNAGAF, FNAFAD, UNASSAD	FNADAR, FNAAFP/ CSF, UNASSAD, FNAFAD, UNAGAF, FNAAMFD	UNACSS

Source : CFDT Fédération santé-sociaux, 1993.

En 1993, près de 130 000 salariés relevaient de ces différentes conventions. Cet ensemble constitue la branche professionnelle de l'aide à domicile qui regroupe les fédérations et unions employeurs de personnel d'intervention à domicile du secteur sanitaire et social (code Naf 85 3 J) non lucratif.

Recherche, avec le concours de l'Agence pour le développement des services de proximité, Paris : CRIDA - LSCI, Juillet 1991.

Depuis 1993¹⁹, cet ensemble avec 3 organisations syndicales (CFDT, CFTC, FO) et 8 regroupements d'employeurs constitue une branche professionnelle avec une Commission paritaire nationale emploi formation. Pour la CFDT c'est la Fédération santé-sociaux qui est en charge de cette branche.

2. Les services mandataires entre gré à gré et aide à domicile

Le blocage des politiques de redistribution a conduit à freiner l'accroissement de ce type de réponses aux demandes d'aide à domicile. La loi du 27 janvier 1987 instaure une exonération de charges sociales pour les employeurs-particuliers de plus de 70 ans qui va favoriser le développement de services mandataires qui se chargent des tâches administratives liées à l'emploi d'une tierce personne et suivant les cas de divers aspects du service (mise en place, suivi...) sans être employeurs des intervenants à domicile. Tandis que l'intervenant en service prestataire relève d'une convention collective spécifique qui la reconnaît à différents niveaux (notamment en ce qui concerne la protection sociale et salariale), l'intervenant en service mandataire est assujéti à la "convention collective des employés de maison" beaucoup plus succincte et moins avantageuse, à titre d'exemple, dans une précédente étude²⁰, les points suivants étaient évoqués :« il n'y a pas de rémunération prévue pour les temps inter-préstations ; il n'y a pas de rémunération prévue pour le temps mensuel consacré à la gestion de leur planning ; le taux salarial horaire ne prend pas en compte l'ancienneté ou l'obtention du CAFAD ; il y a un flou sur la rémunération ou non de certains jours fériés ; elles ne bénéficient pas d'une mutuelle. »

Aux yeux des militants CFDT, ce statut mandataire constitue une régression par rapport aux objectifs qu'ils poursuivent en matière d'emploi pérenne, mensualisé, reconnu dans des conventions acceptables.

19. *Journal officiel* n° 174 du 30 juillet 1993.

20. Cf. GOUNOUF M.-F., avec la collaboration de GARDIN L., *L'aide à domicile dans le Nord, Formation, professionnalisation et qualité du service*, Etude réalisée à la demande du Conseil régional Nord Pas de Calais, CRIDA / LSCI, Mars 1997.

3. Complexité de l'entrecroisement des statuts et situation salariale

Une enquête menée en Bretagne²¹ permet de présenter les caractéristiques des salariés de l'aide à domicile qu'ils soient en prestataire ou en mandataire. Cette enquête réalisée à partir des organismes d'aide à domicile ne porte pas sur les salariés qui n'interviennent qu'en gré à gré intégral (salariés du particulier employeur, sans intermédiaire d'un organisme mandataire). Elle estime à 13 000 le nombre de personnes intervenant à domicile dans des fonctions d'aide à la personne. D'après cette estimation, les personnes ayant répondu représentent 30 % de l'ensemble de la profession²².

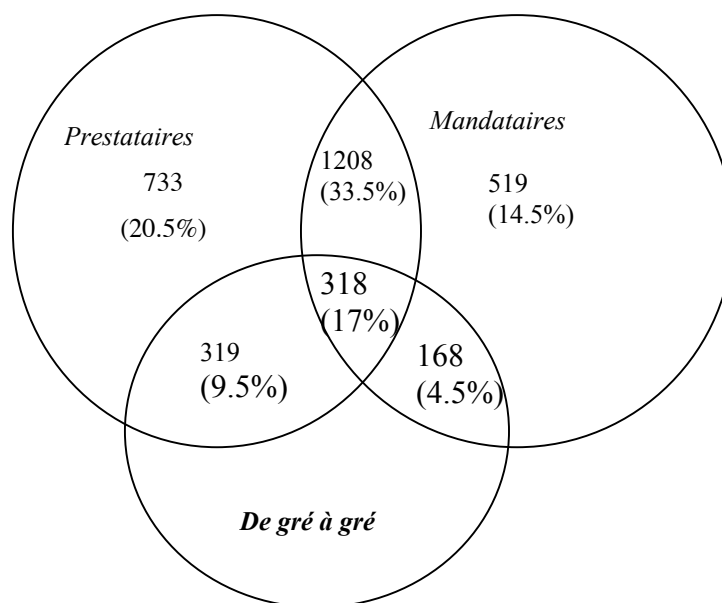
Leur activité se réalise à 84 % des heures auprès des personnes âgées ; 8 % auprès des personnes handicapées ; 8 % auprès des familles.

Par rapport à *leur âge*, sur 8 aides à domicile : 1 a moins de 30 ans, 2 ont entre 30 et 40 ans, 3 ont entre 40 et 50 ans, 2 ont plus de 50 ans.

70 % ont plus de 10 ans d'expérience professionnelle. 90 % ont la même ancienneté dans la structure et sur 8 aides à domicile : 2 ont moins de 2 ans d'ancienneté dans le métier, 2 ont de 2 à 5 ans, et la moitié a plus de 5 années d'ancienneté. Concernant leur formation, 15 % ont le CAFAD. Les 3 000 aides à domicile ayant dit avoir déjà travaillé ailleurs l'ont fait dans le commerce ou la restauration ou bien elles ont été O.S, assistante maternelle ou agent d'entretien.

21. Enquête du GIE (Groupement initiative pour l'emploi), Services aux personnes de la Chambre Régionale de l'Economie Sociale.

22. Au niveau méthodologique, certains organismes ont assisté les aides à domicile afin qu'elles répondent plus nombreuses et mieux au questionnaire d'autres ont transmis le questionnaire avec le bulletin de paie. Ainsi ces résultats ne peuvent être considérés comme représentatifs au même titre qu'un sondage le serait. Ils démontrent cependant que les questions traitées étaient assez importantes pour que 3 842 personnes y répondent.

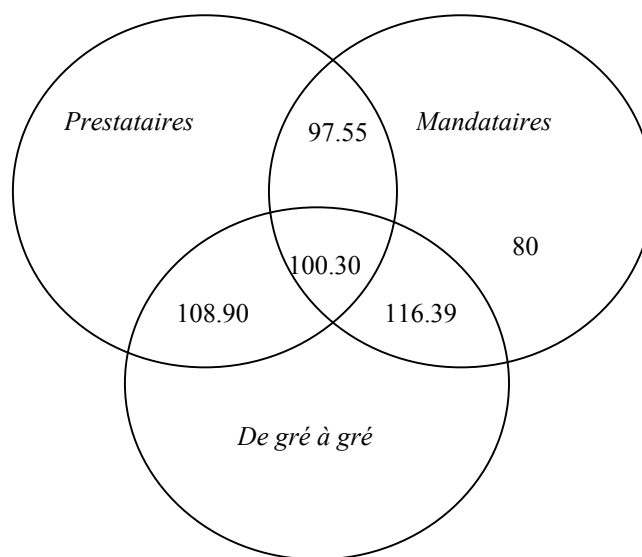


Types de contrats

Leurs types de contrats sont très variés, 1 sur 5 n'a que du prestataire, 1 sur 7 n'a que du mandataire, 1 sur 2 a au moins du prestataire et du mandataire. 31 % (1125) ont du gré à gré et autre chose, 81 % (2898) ont au moins du prestataire, 69,5 % (2513) ont au moins du mandataire. Cet entrecroisement des statuts montre l'impossibilité qui se manifeste de s'intéresser à la branche professionnelle de l'aide à domicile sans travailler aussi sur le mandataire.

Sur 3 840 aides à domicile, 3 220 sont en lien (mandataire ou salarié) avec au moins une association, 872 sont en lien avec au moins un CCAS et 272 à la fois avec CCAS et association.

La moitié des heures d'intervention se réalise en service prestataire ; 40 % des heures d'intervention sont du service mandataire ; 10 % des heures d'intervention sont effectuées en gré à gré total. Les aides à domicile interrogées travaillent en moyenne moins qu'à mi-temps : 77,6 h/mois auprès des personnes handicapées ou des familles, c'est 39 h/mois, pour 81h auprès des personnes âgées. Mais des aides à domicile travaillent auprès de 2 ou même des 3 catégories.



Nombre d'heures moyen/mois

4. Condition salariale d'une intervenante à domicile employée en prestataire et en mandataire

Une même intervenante peut relever à la fois du système mandataire et du prestataire et donc d'employeurs et de conventions collectives différentes, ce qui pose des difficultés parfois inextricables dans différents domaines.

Annexe au compte-rendu de Réunion du 3/2/2000 - Fédération des services, Fédération Interco, Fédération santé/sociaux, URI Bretagne.

Contrat de travail

Exemple: Madame X travaille 12 heures hebdomadaires dans le cadre d'employeurs associatifs [(Prestataire), Convention collective 83] et intervient dans le cadre du mandataire à hauteur de 2 heures hebdomadaires chez Madame Durand et de 2 heures hebdomadaires chez Madame Dupont (Mandataires), Convention collective Employés de maison. Madame X a donc trois employeurs (ce qui constitue un minimum puisque le nombre d'employeurs, pour certaines salariées, peut aller jusqu'à dix par mois).

Rémunération

Dans le cadre des Conventions collectives 83 et ADMR, les salariées bénéficient d'une évolution de carrière par un système de changements d'échelons, au regard de l'ancienneté dans l'Association. Dans la Convention collective Employés de maison, l'ancienneté n'évolue qu'à compter de la deuxième année passée chez un même employeur. L'évolution est donc variable.

En cas de maladie

Si Madame X est malade, il lui faut trois arrêts de travail : un dans le cadre du prestataire, un pour Madame Durand, un pour Madame Dupont. Elle sera indemnisée pour les 12 heures « prestataires » à partir du 3e jour d'arrêt maladie et à partir du 12e jour pour Mesdames Durand et Dupont (11 jours de carence, CC Employés de maison). Que fait-elle quand le médecin refuse d'ordonner trois arrêts de travail ? (Le dispositif existant

dans le cadre du statut de salarié intérimaire n'existe pas pour le secteur Aide à domicile et Employés de maison, à savoir : un employeur principal.)

En cas d'accident de travail

L'accident de travail sera pris en charge uniquement pour les heures effectuées chez l'employeur où s'est produit l'accident. Pour les autres employeurs, elle devra fournir un arrêt de travail et ne sera indemnisée que sur la base d'une maladie.

En matière de congés payés

Dans le cadre des Conventions collectives 83 ou ADMR, les congés payés ne sont rémunérés qu'au moment de la prise effective de ces congés, alors que dans le cadre de la Convention collective Employés de maison (Mandataire), ceux-ci sont rémunérés sur la base de 1/10e au fur et à mesure que les heures sont effectuées. Comment dire à une salariée en situation de double statut, d'épargner l'argent perçu mensuellement au titre de ses congés payés alors qu'elle n'a en moyenne que 3 500 F mensuels, tous employeurs confondus ? De ce fait, et nous avons d'ailleurs réalisé une enquête à ce sujet, les salariées ne prennent réellement, en repos, que douze jours de congés payés par an.

Autre difficulté pour ces mêmes salariées : il faut qu'elles négocient avec les trois employeurs la prise de ces congés payés afin de les faire coïncider. Dans le cas contraire, nous assistons à des aberrations du style : Mme X part en congé en août dans le cadre de son employeur associatif mais Madame Dupont refuse. La salariée se trouve donc dans l'obligation de travailler de 8 h à 9 h chez Madame Dupont et est en congé de 9 h à 18 h, avant de reprendre chez Madame Durand, et ainsi de suite tout le mois d'août !

Représentation syndicale

Constat aujourd'hui :

- *Comité d'entreprise* : diminution de la masse salariale du fait du glissement statutaire. Les délégués du personnel qui exercent dans le cadre du double statut utilisent moins d'heures de délégation, du fait de la gestion de leurs heures de travail en mandataire.
- *Difficulté de structuration* des équipes CFDT. Quand il y a un litige dans le cadre de leur travail en mandataire, l'association mandataire les renvoie, argumentant qu'ils ne sont que prestataires et que le litige est à régler avec l'employeur particulier. Augmentation des litiges amenés devant le tribunal des Prud'hommes, dans le cadre d'employeurs particuliers qui oublient qu'ils ont des droits mais aussi des devoirs en tant qu'employeur.
- Dégradation des relations sociales au sein des associations qui utilisent les deux systèmes : prestataire et mandataire.

Le développement du mandataire déstructure un champ d'activité où les conditions salariales étaient déjà difficiles : travail à temps partiel, salaires des conventions collectives parfois inférieurs au salaire minimum... A ces difficultés viennent s'ajouter le développement des contrats de gré à gré.

2. Le développement du gré à gré.

Comme les salariés en mandataire, les personnes employées directement par l'usager employeur relèvent de la convention collective des employés de maison. Le législateur décida en 1991 d'instaurer une loi sur les emplois familiaux pour distinguer les emplois de proximité de l'insertion. Cette

législation a renforcé des rapports de gré à gré entre usagers et salariés qui ne favorisent pas la régulation des services et offrent des emplois à temps très partiels aux salariés. Avec les lois et décrets de 1991-92, les systèmes de gré à gré et du mandataire se sont trouvés favorisés par l'instauration de déductions d'impôts aux usagers-employeurs. Ces avantages fiscaux institués par l'article 17 de la loi de finances n°91-1323 représentent 50 % de la dépense dans la limite de 90 000 FF au milieu des années 90 et ont été ramenés, en 1998, à 45 000 FF.

Le développement du gré à gré a aussi été favorisé par l'instauration du chèque emploi-service qui a connu une croissance très rapide et qu'il ne faut pas confondre avec le titre emploi service²³. Lancé à titre expérimental par la loi n°93-1313 du 20 décembre 1993 (art 5), le chèque emploi-service vise à favoriser le développement des emplois familiaux et de proximité. Il a pour objectif de libérer l'employeur de l'essentiel des obligations édictées par le Code du travail en matière d'embauche : négociation du contrat de travail, déclaration auprès des organismes de sécurité sociale, remise du bulletin de paie. Il permet aux particuliers d'embaucher une personne pour réaliser, dans leur résidence, un travail sans rapport avec leur profession, de régler la rémunération de cette personne et d'acquitter l'ensemble des charges sociales afférentes à cette rémunération. Le chèque emploi-service entre dans le champ de la réduction d'impôts, et concerne tout particulier employeur pour des activités à caractère domestique et/ou familial ainsi que le jardinage.

Fort de son impact sur l'emploi avec la création ou l'officialisation d'environ 160 000 emplois à temps partiel la première année²⁴, le chèque emploi-service se voit pérennisé et étendu par la loi n°96-63. Cette législation de 1996 fait sauter le butoir des huit heures, mais si l'employeur recourt à ce dispositif pour une durée supérieure à huit heures, ou quatre semaines consécutives, l'établissement d'un contrat de travail, à durée indéterminée ou déterminée, devient obligatoire. Les salariés ont la possibilité de cumuler plusieurs temps partiels, dans la limite des 39 heures par semaine. Toutefois, la durée de travail des salariés, avec environ 7

23. Cf. GARDIN L., *Développer les services aux personnes*, Notes de l'Institut Karl Polanyi, 2000, disponible sur www.karlpolanyi.org.

24. *Le chèque-emploi service : un an d'expérimentation*, Premières Informations n°502, Ministère du travail, du dialogue social et de la participation, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques.

heures hebdomadaires²⁵, reste très limitée. Un salarié a en moyenne 1,5 employeurs et, si, l'on compte près de 400 000 utilisateurs de chèque, fin 1997, le nombre de personnes salariées en équivalents temps plein n'est que de 50 000.

Les syndicalistes critiquent ce développement du gré à gré qui va à l'encontre des objectifs de professionnalisation. « On a développé une théorie qui était : vous avez quelqu'un à côté de chez vous, ou vous avez quelqu'un dans votre famille, et bien devenez aide à domicile, ça peut vous faire un petit revenu d'appoint, et cela renforce les solidarités intergénérationnelles et les solidarités locales... Ce que vous faites naturellement, faire ses courses, lui rentrer son bois etc. et bien faites-le comme salarié et on vous donnera un peu de sous. ... En même temps qu'on a prôné la notion de professionnalisation de l'aide à domicile, on a développé les petits boulots. »

Si, malgré tout, les associations mandataires peuvent engager des démarches de structuration de l'emploi en devenant prestataires, ou encore, on le verra, en mettant en place des dispositifs de formations, la professionnalisation est beaucoup plus difficile quand il s'agit d'employeur-usager salariant des intervenants sans régulation associative.

3. Un domaine proche, les activités d'insertion par l'économique

1. Genèse des associations intermédiaires.

En 1986, alimenté par les prises de position du ministre du travail de l'époque et par le Comité de coordination des associations d'aide aux chômeurs par l'emploi (COORACE) qui se bat pour trouver des opportunités d'accès à l'emploi au niveau local, un débat s'amorce sur "les petits boulots"²⁶, pour les uns symbole de l'installation dans une société duale, pour les autres moyen d'éviter que des personnes ne soient complètement coupées de la réalité économique et ne perdent toute protection sociale. Un peu plus tard, entre janvier et mai 1987, une série de textes fixe le statut des associations intermédiaires qui, sous l'impulsion d'acteurs associatifs ou du travail social, s'étaient créées depuis 1983 - dont

25. *Les emplois familiaux et les organismes de services aux personnes en 1997*, Premières Informations, 98.10, n°43.2, Ministère de l'emploi et de la solidarité, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques.

26. Cf EME B., LAVILLE J.-L., *Les petits boulots en questions*, Paris : Syros-Alternatives, 1988.

beaucoup en Bretagne - dans un cadre souvent extra légal ; leur objet est de mettre en rapport des personnes dépourvues d'emploi et des offres d'activité. Les demandeurs d'emploi, chômeurs de longue durée, embauchés par les associations intermédiaires sont mis à disposition d'utilisateurs²⁷.

L'assimilation entre créations de nouvelles activités et insertion de personnes en difficulté a été très nette dans la conception du dispositif association intermédiaire en 1987²⁸. La loi du 27 janvier 1987 a officialisé les associations intermédiaires, rectifiée par celle du 19 décembre 1989 et définit leur objet comme suit : « Elle a pour objet d'embaucher des personnes dépourvues d'emploi et éprouvant des difficultés de réinsertion, notamment les bénéficiaires du RMI, les chômeurs de longue durée et les chômeurs de plus de cinquante ans, pour les mettre, à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques ou morales pour des activités qui ne sont pas déjà assurées, dans les conditions économiques locales, par l'initiative privée ou par l'action des collectivités publiques ou des organismes bénéficiant de ressources publiques ». L'objectif vise à mettre à disposition de particuliers ou d'entreprises, des personnes en difficulté d'insertion socioprofessionnelle, embauchées par l'association intermédiaire pour une période limitée afin de faciliter leur entrée durable dans la vie active ou le démarrage d'une formation.

Pour sa première année de fonctionnement, la DDTE peut accorder une aide au démarrage. Ensuite l'association intermédiaire doit s'autofinancer²⁹ et bénéficie, à cet effet, d'allègement de charges sociales. « Les emplois de maison ou de ménage représentent près du quart des heures travaillées [...] plus du quart du volume des prestations sont effectuées pour des particuliers (ménage, garde d'enfants, petits travaux, etc.) »³⁰

2. Contradictions entre insertion et professionnalisation

Un paradoxe a été souligné à diverses reprises concernant l'insertion par l'économique, considérer l'aide à domicile comme un "sas" d'insertion ne permet pas de mettre en place toutes les mesures pour professionnaliser le

27. EME B., avec la collab. de GAUTRAT J., GOUNOUF M.-F., GARDIN L., *Insertion et activités nouvelles, Evaluation du dispositif des associations intermédiaires*, Paris : CRIDA/LSCI, doc ronéo, octobre 1989.

28. *Ibid.*

29. Circulaire du 3 mai 1987.

30. *Bilan de la politique de l'emploi en 1994*, Ministère du travail, du dialogue social et de la participation, Paris : La Documentation Française, 4^e trimestre 1995, pp. 144-154.

métier. D'une part, les aides à domicile considèrent leur "activité" comme un salaire d'appoint : il n'y a pas toujours une identité professionnelle forte donc pas forcément une volonté d'organisation collective. D'autre part, il n'y a pas de réelle volonté politique dans la mesure où insertion rime trop souvent avec tremplin : les pouvoirs publics considèrent l'activité d'aide à domicile comme un "tremplin" vers autre chose. Etant donné la logique d'insertion, le champ ne bénéficie pas de tous les moyens (techniques, financiers, humains...) pour aboutir à une réelle professionnalisation. La qualité du service n'est donc pas automatiquement assurée dans la mesure où les intervenantes "en insertion" ne bénéficient pas de tout l'encadrement (management, formation...) nécessaire pour accompagner des personnes en fin de vie ou malades du Sida par exemple.

En outre, la conciliation entre l'objectif de création d'emplois dans une logique d'insertion et la défense des adhérents (qu'ils soient consommateurs ou travailleurs) paraît difficile à entreprendre. « Et on a considéré ces nouveaux emplois comme une mesure d'insertion pour personnes en difficulté, c'était une erreur! Mettre des gens en difficulté pour s'occuper de personnes âgées ou de jeunes, c'est une erreur fondamentale. »

Les salariés des associations intermédiaires sont extrêmement peu nombreux à être syndiqués. Il faut noter qu'il n'existe pas de convention collective pour les associations intermédiaires. C'est plus à travers les conseils d'administration que s'exerce une influence syndicale. Selon l'animateur d'IRIS³¹, lui-même cédétiste, « plus de la moitié des associations intermédiaires et entreprises d'insertion de Poitou-Charentes compte au moins un militant CFDT dans leur conseil d'administration. » Si ces personnes ne sont généralement pas mandatées par le syndicat pour siéger dans ces associations, l'influence de la CFDT sur l'évolution des structures d'insertion par l'économique est indéniable. Aussi les associations intermédiaires sont de plus en plus à l'origine d'associations de services aux personnes qui permettent de pérenniser et de professionnaliser les emplois créés qui auparavant n'étaient vus que comme transitoires, en l'attente d'un passage vers leur marché du travail classique.

31. L'association IRIS (Initiative régionale pour l'insertion et la solidarité) regroupe les structures d'insertion en Poitou-Charentes.

2. Les assistantes maternelles

1. Des employeurs et des champs de syndicalisation différenciés

Les 300 000 assistantes maternelles en activité en France sont réparties en trois champs professionnels qui correspondent à 3 fédérations CFDT distinctes :

- 200 000 assistantes maternelles, relevant de la Fédération service dont l'employeur est un parent. Les enfants leur sont confiés pour la journée pendant que leurs parents travaillent. Une même assistante maternelle peut avoir plusieurs employeurs.
- 10 000 assistantes maternelles, relevant de la Fédération Santé-Sociaux dont l'employeur est une association s'occupant d'enfants handicapés ou une crèche. Les enfants leur sont souvent confiés à la semaine ou le week-end ou bien encore à plein temps.
- 34 000 assistantes maternelles, relevant de la Fédération Interco dont l'employeur est une mairie ou, en région parisienne, le Conseil général. Les enfants leur sont confiés à la journée pendant que leurs parents travaillent.
- enfin 56 000 assistantes maternelles relevant de la Fédération Interco dont l'employeur est le conseil général. Les enfants leur sont confiés en permanence par l'administration ou le juge.

Ce sont ces dernières catégories d'assistantes maternelles qui sont actuellement les plus syndiquées.

2. Les assistantes maternelles exerçant leur activité dans le cadre d'une crèche familiale

Ces assistantes maternelles, au nombre de 34000 au plan national, ont pour employeur, en province une mairie, en région parisienne le Conseil général.

Le syndicat CFDT dont dépend ce groupe professionnel est la fédération Interco pour l'ensemble de la France à l'exception du Nord-Pas de Calais qui a conservé deux syndicats, le syndicat préfecture et département et le syndicat départemental des communaux dont dépendent les « assistantes maternelles de mairie » employées dans des crèches familiales. A l'intérieur de ce syndicat, il y a 70 sections. C'est dans le cadre de l'une d'elles, à Roubaix, que deux de ces assistantes maternelles ainsi que la secrétaire générale adjointe du syndicat départemental des communaux ont été rencontrées.

1. Description de l'activité professionnelle de ces assistantes maternelles

Pour exercer leur activité, ces assistantes doivent obtenir l'agrément assistante maternelle qui leur est délivré par le Conseil général pour 5 ans et doit être renouvelé tous les 5 ans. Son octroi est aussi nécessaire en cas d'extension à l'accueil d'un deuxième ou troisième enfant.

Cet agrément fait l'objet de la visite d'un travailleur social au domicile de la future assistante maternelle et de la constitution d'un dossier à remplir sur les conditions d'accueil de l'enfant et un questionnaire médical pour toute la famille. Précédemment, il y avait dans le dossier un questionnaire sur les ressources. Les assistantes maternelles et le syndicat se sont mobilisés auprès du Conseil général pour obtenir la modification de ce questionnaire sur toute la famille pour avoir un plus grand respect de la confidentialité.

Toutefois une clause d'octroi de cet agrément est actuellement très mal vécu par les assistantes maternelles. Leur salaire est considéré comme un complément de revenu. Pour obtenir leur agrément, elles doivent donc justifier d'un minimum de revenu dans la famille. Elles déduisent de cette clause qu'elles ne sont pas réellement reconnues professionnellement.

Ces assistantes maternelles accueillent donc à la journée des enfants inscrits à la crèche familiale de leur commune. Elles dépendent donc hiérarchiquement de la direction de celle-ci et sont employées par la mairie de cette commune. Elles sont de ce fait assimilées aux agents du CCAS. A titre d'exemple la crèche dont dépend une des deux assistantes maternelles rencontrées comprend 42 assistantes maternelles qui accueillent 120 enfants à la journée.

Leur activité de garde s'exerce pour l'essentiel à leur domicile mais aussi dans l'accompagnement des enfants à l'extérieur. Ainsi elles les accompagnent à la crèche familiale une ou deux fois par semaine pour participer à des activités d'éveil et bénéficier d'un moment de socialisation. De même, elles les conduisent régulièrement à la visite médicale. Ces déplacements sont plus ou moins fréquents selon la réglementation de chaque crèche. Pour cette assistante maternelle qui doit assurer deux à trois déplacements hebdomadaires, ceux-ci constituent une surcharge de travail.

2. Un faible mode de rémunération au regard des temps de travail réalisés

Ces assistantes maternelles ne sont pas mensualisées. Elles sont salariées sur un forfait de 2h25 SMIC par enfant et par jour de présence de celui-ci, quel que soit le nombre d'heures de présence de l'enfant. Une indemnité

journalière leur est versée pour les frais de nourriture et d'entretien de l'enfant. Ainsi elles peuvent garder un enfant de 7h à 16 h et un autre enfant de 9h à 19h et donc avoir travaillé pendant 12 heures, elles seront payées 4h50 SMIC pour leur journée de travail.

A cette réalité vient s'ajouter l'arrivée des 35 heures qui, dans certains cas, peut être dommageable pour elles. En effet, certains parents passés aux 35 heures ont réduit le nombre de jours de garde de leurs enfants dans la mesure où ils peuvent assurer eux-mêmes un de ces jours de garde. Non seulement pour les assistantes maternelles cette réduction des jours entraîne une baisse de leur revenu mais, de plus, sur les jours de garde qu'elles effectuent les horaires sont souvent amplifiés du fait que les parents travaillent sur de nouvelles tranches horaires décalées.

De plus au plan des temps de garde, si ceux-ci sont en principe convenus lors de l'accueil initial de l'enfant, un parent, en cas de difficulté, peut demander à l'assistante maternelle de le garder ce jour-là au-delà des horaires convenus. « Le même jour une mère peut demander qu'on garde ses enfants au-delà des horaires prévus » nous dit cette assistante.

3. Un emploi peu protégé par un mini-statut

Aujourd'hui ces assistantes maternelles sont considérées comme des agents salariés de la collectivité relevant d'un "mini-statut". Du fait de la précarité de celui-ci, elles ne bénéficient pas d'un certain nombre d'avantages octroyés aux autres agents de la fonction publique. Quand ils leur sont octroyés, c'est localement, du fait de la volonté du maire qui les emploie.

Ainsi, en ce qui concerne le versement d'indemnités, quand un enfant est malade et ne peut pas venir, celles-ci leur sont versées ou non en fonction des mairies dont elles dépendent. Une mairie va verser 1h15 SMIC à ses assistantes maternelles par jour d'absence de l'enfant malade tandis qu'une autre mairie n'effectuera aucun versement. Il en est ainsi pour le versement d'indemnités les jours fériés qui n'est effectué que dans certaines mairies.

De même, quand les assistantes maternelles sont en arrêt de maladie, elles ont trois jours de carence pour lesquelles elles seront indemnisées par la sécurité sociale. Là encore elles seront indemnisées par certains de leurs employeurs et non par tous.

Enfin, elles ne bénéficient pas des 4 jours et demi supplémentaires de congé annuel octroyés à l'ensemble du personnel ville et CCAS. Leurs droits se limitent aux 25 jours de congé réglementaire.

4. La présence des assistantes maternelles dans des instances représentatives

1. Comité technique paritaire

Au niveau des collectivités territoriales, dans chaque collectivité de plus de 50 agents, il existe des instances représentatives du personnel notamment le comité technique paritaire. Son rôle et son action concernent les conditions et l'organisation du travail. Il est constitué à partir des élections sur liste syndicale. Ce comité nous dit la secrétaire générale adjointe « constitue un des leviers pour faire bouger le métier ».

Toutefois, au niveau du CCAS, les assistantes maternelles y sont très faiblement représentées. En effet, du fait de leur isolement professionnel, beaucoup d'entre elles ne connaissent pas leurs droits. C'est donc une des missions que se donnent actuellement les sections syndicales d'informer les assistantes maternelles sur leurs droits et de les amener à s'impliquer davantage dans ce type d'instances.

2. Commission consultative paritaire départementale

Cette commission, obligatoirement constituée dans chaque département est placée auprès du Conseil général, garant de son fonctionnement. Les assistantes y sont représentées par des élu(e)s sur listes syndicales et/ou associatives.

Par rapport aux procédures d'attribution des agréments, cette commission se réunit dans trois circonstances :

- en cas de non-renouvellement d'agrément,
- en cas de suppression d'agrément avant échéance des 5 ans,
- en cas de restriction d'agrément.

3. L'action du syndicat Interco du Pas-de-Calais vers les assistantes maternelles départementales

Dans le département du Pas-de-Calais, l'action du syndicat Interco basée à Arras concerne la catégorie des assistantes maternelles dont l'employeur est le conseil général et qui, au niveau syndical, relèvent donc de la Fédération Interco. Elle représente les 1700 assistantes maternelles départementales employées par le Conseil général. Ces assistantes maternelles accueillent 2700 enfants envoyés par l'aide sociale à l'enfance

et placés par le juge ou les parents. Dès 1970 la CFDT prend conscience du rôle social et éducatif joué par les assistantes maternelles. Un premier statut les reconnaît en 1977 comme assistantes maternelles et non plus comme nourrices. Avec près de 40 % des voix, la CFDT est la première organisation représentant les assistantes maternelles à la Commission consultative paritaire départementale. A partir de 1985, la CFDT mène différentes actions et démarches juridiques pour l'obtention du droit de vote des assistantes maternelles. En 1988, le conseil d'Etat tranche en leur faveur et en 1989 elles participent aux élections professionnelles. Parallèlement entre 1977 et 1992 leur statut évolue dans une reconnaissance de leur mission et de leurs droits par rapport au salaire. Elles bénéficient d'une garantie de salaire minimum et leur protection sociale s'améliore, notamment au niveau de leur retraite.

Aujourd'hui, comme leur activité participe d'une mission d'aide sociale à l'enfance, l'objectif de la CFDT est d'obtenir leur intégration dans la fonction publique. Des démarches sont entreprises dans ce sens sur le plan national au sein notamment d'un groupe de travail sur les assistantes maternelles et les métiers de la petite enfance. Dans le cadre de son action au bénéfice des assistantes maternelles départementales, le syndicat CFDT Interco a mené plusieurs réflexions en faveur de l'amélioration de leur statut à partir notamment de la diffusion d'un questionnaire qui leur permettait de détailler leurs pratiques et leurs fonctions.

En l'an 2000, le syndicat CFDT Interco a participé activement à un groupe de travail mis en place pour étudier l'application de la RTT aux assistantes maternelles départementales employées par le Conseil général du Pas-de-Calais. Cette réflexion collective a abouti à l'élaboration d'un protocole d'accord signé du Conseil général et des 3 syndicats : Interco CFDT, FO et CGT. Ce protocole d'accord reconnaît professionnellement l'assistante maternelle départementale à différents niveaux.

- Concernant la réduction du temps de travail, il prescrit des modalités spécifiques sous forme d'une compensation mensuelle salariale de l'ordre de 364,10 FF brut par enfant.

Au plan de la professionnalisation, tenant compte de l'isolement professionnel des assistantes maternelles et d'un déficit d'information à leur égard, le protocole met en œuvre divers dispositifs d'accompagnement :

— *la création d'un service spécifique chargé de l'accueil familial* dont la mission s'articule sur deux axes : le suivi administratif et

statutaire des assistantes maternelles et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement de celles-ci ; l'élaboration d'un guide de l'assistante maternelle départementale

— *la mise en place d'un dispositif d'accompagnement professionnel* des assistantes maternelles encadré et animé par une quarantaine d'assistantes maternelles ressources et 8 professionnels socio-éducatifs. Ce dispositif offre aux assistantes maternelles des lieux d'écoute, d'échange et de formation à travers la mise en place de groupes de paroles, de permanences d'écoute et de conseil, de modules souples de formation continue.

- Concernant la revalorisation salariale, le Conseil général envisage de majorer par palier le taux minimal de rémunération des assistantes maternelles qui passerait du taux actuel de 84,5 SMIC à 90,5 SMIC au 1^{er} janvier 2004. A cette rémunération s'ajoute l'attribution d'une allocation complémentaire d'entretien.
- Concernant le développement de l'accueil familial, des réflexions sont conduites qui devront permettre de structurer l'offre des services en famille d'accueil pour tenir compte des problématiques liées au jeune placé.
- Par ailleurs, il est convenu entre les signataires d'engager une réflexion sur le statut général de ce type d'agents intégrant également l'exercice du droit syndical.
- Enfin, il est décidé de la création d'une instance de suivi composée du Président du Conseil régional, de différentes institutions et services publics ainsi que des représentants des trois organisations syndicales signataires. Cette instance aura pour objectif de veiller à la mise en œuvre du protocole, et conduire les réflexions identifiées.

Indépendamment de l'élaboration de ce protocole, la CFDT Interco a mis en place une permanence spécifique tenue deux fois par mois par une équipe d'assistantes maternelles syndiquées qui se relaient pour répondre aux appels des assistantes maternelles ou les accueillir.

4. La mobilisation de la CFDT en faveur de la reconnaissance professionnelle des assistantes maternelles

Compte-tenu des conditions statutaires et financières dans lesquelles les assistantes maternelles exercent leur métier, elles revendiquent aujourd'hui l'obtention d'un statut qui les reconnaisse professionnellement à part entière, notamment dans la valorisation et la mensualisation de leur salaire.

Autour de cette reconnaissance du métier d'assistantes maternelles, la mobilisation de la CFDT est ancienne. Déjà en 1977, elle avait élaboré des propositions, reprises en 1992 et réactualisées régulièrement.

Aujourd'hui, *au plan national*, en vue de l'obtention d'un statut pour toutes les catégories professionnelles d'assistantes maternelles, la CFDT vient de réaliser une enquête intitulée le *Travail En Questions* auprès des assistantes maternelles, diffusée par les trois fédérations : services, santé-sociaux et Interco. A l'appui du traitement de ces enquêtes la CFDT va mener une réflexion pour l'obtention de ce statut. Localement les sections syndicales se sont donc mobilisées pour une large diffusion de cette enquête auprès des assistantes maternelles.

La réalisation de l'enquête travail en questions est aussi un moyen pour la Fédération des services de toucher les assistantes maternelles indépendantes qui bien qu'étant les plus nombreuses sont les moins organisées et syndiquées. En effet, à leur propos, la mobilisation de cette Fédération est récente.

Au plan local, les actions restent plus sporadiques. Comme nous le précise la secrétaire générale adjointe du Syndicat départemental des communaux. « nous abordons les problèmes par le petit bout de la lorgnette ». Ainsi, la section syndicale de Wattrelos vient d'entamer un dialogue avec le maire pour solliciter l'obtention du congé exceptionnel et de jours de congé basés sur l'ancienneté.

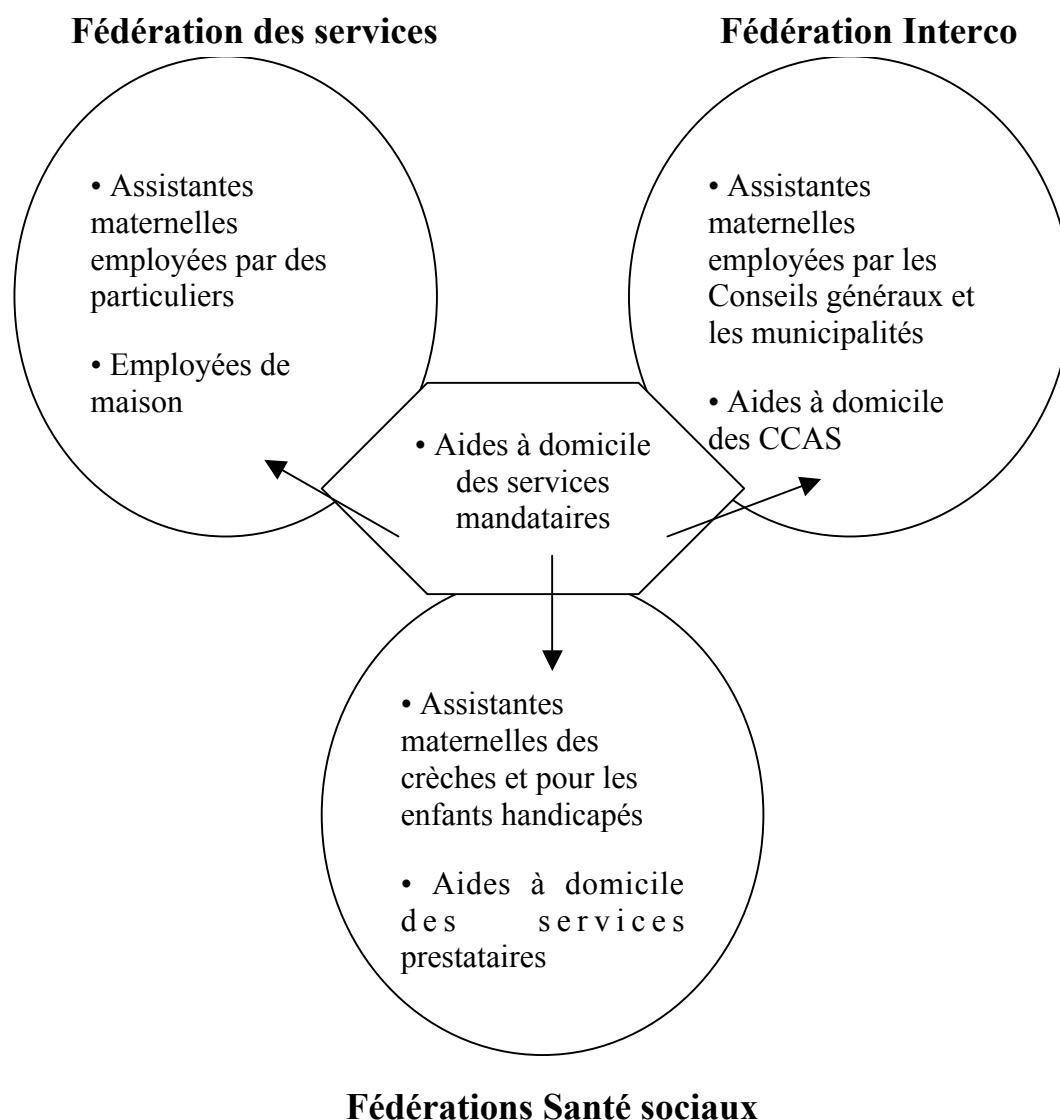
En outre, dans certaines mairies des assistantes maternelles syndiquées CFDT mobilisent leurs collègues pour exprimer leurs revendications sous forme notamment de pétitions ou de lettres signées par l'ensemble des assistantes maternelles d'une même crèche familiale. C'est ainsi qu'elles ont pu obtenir certains avantages touchant notamment au versement d'indemnités les jours fériés ou les jours d'absence de l'enfant pour cause de maladie.

Une autre action du syndicat a été menée localement à propos du statut de non imposition sur lequel un percepteur a décidé de revenir en déclarant que désormais elles seraient imposables. L'action menée a abouti à un retour au statut antérieur de non imposition.

3. Stratégies syndicales.

1. Les champs et les niveaux de syndicalisation

Champs de syndicalisation des aides à domicile, employés de maison et assistantes maternelles



Avant d'essayer de préciser les stratégies syndicales repérées il est nécessaire de synthétiser les champs de syndicalisation des fédérations CFDT. Une rencontre³² entre ces trois fédérations et l'URI Bretagne a permis de clarifier la situation des salariés qui relèvent de plusieurs champs fédéraux, comme notamment les salariés des "usagers-employeurs" dans le cadre des services mandataires qui sont aussi salariés de services prestataires. C'est l'adhésion initiale qui prime. Ainsi une intervenante qui agissait en prestataire uniquement et qui ensuite intervient en mandataire aussi relève de la fédération Santé-sociaux. C'est principalement pour les aides à domicile salariées d'associations prestataires et de services mandataires que la question se pose mais pas uniquement, des salariés de CCAS peuvent aussi être confrontés à des municipalités développant des services mandataires.

Les niveaux de syndicalisation ne nous ont pas été donnés précisément mais ils apparaissent globalement faibles. Une militante est même allée jusqu'à nous expliquer que c'est « sans doute, parce que globalement on syndique avant tout des gens qui ont les moyens ». Les cotisations syndicales qui se montent à 0,75 % des salaires sont d'autant plus faibles que les salaires sont bas dans le secteur de l'aide à domicile. En plus de « rapporter peu » ce secteur demande un appui syndical aux aides à domicile qui prend beaucoup de temps. Cette vision très économique de l'activité syndicale n'est peut-être pas à prendre comme une boutade mais elle néglige les objectifs de solidarité et les conditions qui amènent à se syndiquer.

Sans avoir de chiffres précis, il apparaît à travers les entretiens que c'est dans les secteurs relevant de conventions collectives où il y a le moins de salariés qu'on trouve le plus de syndiqués. Quand l'employeur est associatif, ou public (CCAS, Conseil général...), le collectif existant offre plus de possibilités pour la syndicalisation. Mais les salariés sont en nombre croissant chez les assistantes maternelles indépendantes et chez les employés de maison (en mandataire et en gré à gré) sans que la syndicalisation suive.

Face à cette situation, les syndicalistes s'interrogent sur les stratégies à développer. Faut-il trouver de nouvelles formes d'organisation des branches et des services qui permettent la syndicalisation des personnes isolées, « comme cela s'est fait à une époque pour les ouvriers d'huîtres

32. CFDT Fédération Santé-sociaux, *Compte-rendu de la rencontre du 3 février 2000.*

qui étaient eux aussi isolés » ? faut-il encourager le développement d'associations employeuses permettant de recréer du collectif ?

Il faut noter que ces réflexions semblent plutôt partir de la volonté de structurer le champ que de « faire des adhésions ». Ce chantier avance sur plusieurs axes :

- *l'harmonisation des professions* et des conventions collectives ;
- *la limitation du développement du mandataire* et l'atténuation de ses effets déstructurants ;
- *la recréation de collectif et de liens* dans des professions très éclatées.

2. L'harmonisation des professions et des conventions collectives

La CFDT milite pour une harmonisation des professions du champ. Aujourd'hui, nous explique le syndicat des retraités CFDT du Nord Pas-de-Calais basé à Douai, « on distingue : les aides ménagères, les travailleuses familiales, les gardes de nuit, les gardes de jour, les gardes d'enfants, les assistantes maternelles, l'accueil et le soutien des personnes âgées et handicapées, etc. et l'on parle même d'aides gérontologiques ». Cette conception paraît inquiétante dans la mesure où elle développe une organisation du maintien à domicile dans laquelle on multiplie le nombre d'intervenants et l'on « tronçonne » les bénéficiaires du service. Cette conception leur paraît encourir plusieurs risques :

- celui, pour les professionnels, d'être bloqués dans leur fonction professionnelle et de ne pas pouvoir évoluer dans un parcours de carrière ;
- celui, pour les usagers, de multiplier les intervenants autour d'une même personne, ce qui nuit à la qualité globale du maintien.

Pour agir sur la constitution de passerelles pour les salariés du champ, l'adaptation des formations est un outil essentiel sur lequel il faudra revenir. Le problème qui se pose tient aussi à la multiplication des conventions collectives sur un même champ. Pour les services se réalisant au domicile des usagers, les syndicats se posent la question³³ de savoir s'il ne faudrait pas avoir une seule convention collective et répondent a priori « non ». Ils considèrent que deux logiques d'intervention sont présentes dans ce champ :

33. *Ibid*, p. 2.

- une logique d'action sociale relevant d'un financement sur fonds publics qui pourrait réunir dans une convention « aide à domicile » les trois conventions collectives existant dans ce champ (83, 70, ADMR) ;
- une logique de confort relevant du seul financement des utilisateurs et qui relèverait de la convention collective des employés de maison.

Cependant ce découpage n'est pas entièrement satisfaisant car les intervenants réalisant des services de confort ne sont pas uniquement recrutés dans le cadre de services mandataires, ou dans du gré à gré, mais peuvent aussi être salariés d'associations prestataires et relever au mieux d'une des trois conventions (83, 70, ADMR) ou au pire d'aucune. La question peut alors se poser de « réfléchir à l'intégration d'une grille de classifications répondant au critère d'une réponse à un besoin de confort, dans la CC "aide à domicile" ... »³⁴

On le voit à travers cet exemple, l'harmonisation des conventions et des métiers n'est pas chose aisée même si l'ensemble des acteurs de la CFDT, qu'ils soient usagers des services (syndicats des retraités), représentants de fédérations sectorielles et d'instances interprofessionnelles, admettent sa nécessité.

Les statuts des intervenants sont liés à la nature de leur employeur (associatif, usagers-employeurs, collectivités locales), alors que l'on essaie de créer des conventions collectives liées aux activités réalisées et de créer un continuum entre ces différentes activités.

3. Mandataire versus prestataire

Alors qu'une unification des trois conventions collectives de l'aide sociale dans une « convention collective de l'aide à domicile » n'est pas encore réalisée, les salariés de ce secteur sont aussi confrontés à un système mandataire qui, on l'a vu, rend difficile leur situation salariale. Face à ces lacunes du système mandataire, la CFDT travaille à différents niveaux.

On relève une forte préoccupation des syndicats et de la fédération santé sociaux qui voient le statut de leurs adhérents en prestataires grignoté par le mandataire. Cela passe par l'information des salariés pour qu'ils freinent le développement du mandataire dans leur association ou s'ils sont en mandataire pour passer en prestataire. Ainsi, l'Union locale de Lens a

34. Cf. Courrier de l'UR Bretagne à la Fédération Santé Sociaux CFDT, du 31 mars 2000.

réalisé une action d'information auprès des salariés en mandataire pour les sensibiliser au fait qu'il y aurait pour elles avantage à ce que leurs structures passent en prestataire.

Les syndicalistes remettent en cause les arguments des associations à utiliser le système mandataire. « Même si le développement du mandataire trouve des raisons dans les politiques d'exonération de charges pour les employeurs particuliers, le secteur de l'économie sociale n'est pas sans responsabilité dans son développement » nous expliquait un syndicaliste CFDT dans l'évaluation de l'expérimentation ABCD. Aujourd'hui avec l'instauration d'avantages semblables pour le mandataire comme pour le prestataire en termes d'exonération de charges sociales, les syndicalistes critiquent vivement le recours des associations au service mandataire qui pouvaient se justifier pour des raisons financières. Leurs critiques sont d'autant plus vives que ce sont les usagers dans les situations de dépendance les plus fortes qui sont le plus souvent obligés de recourir au système mandataire.

Mais cette critique du développement du mandataire ne s'accompagne pas d'un oubli de l'amélioration des conditions salariales des personnes travaillant dans ce système. Par exemple, en région Nord-Pas de Calais dans le cadre de l'EDDF, sur lequel nous reviendrons, la CFDT a « bataillé face aux fédérations d'employeurs » pour que les employées en mandataire fassent partie de ce programme de développement de la formation. Les employeurs, quant à eux, restaient sur des schémas classiques de formations pour les seuls salariés des associations.

Ainsi, on le verra aussi en ce qui concerne les questions de financement, de structuration du champ... la CFDT entend favoriser le développement du prestataire, et à défaut améliorer la situation des salariés en mandataire.

4. La récréation de collectif et de liens dans des professions très éclatées

La CFDT milite pour un décloisonnement entre les professions d'aide à domicile. Pour ce faire, dans la région Nord Pas-de-Calais, dans le cadre de ses actions locales, les militants CFDT initient des rencontres entre professionnelles intervenant à différents niveaux dans le champ de l'aide à domicile. A titre d'exemples on eut citer les réunions d'aides ménagères et de travailleuses familiales organisées dans le cadre de la Fédération santé sociaux à Lens et les rencontres-formations entre assistantes maternelles et travailleurs sociaux initiées par la fédération Interco à Arras. Ces rencontres permettent à des professionnels œuvrant dans le même champ

de se connaître et de créer des liens non plus en terme hiérarchique ou de contrôle mais en termes de mutualisation de leurs connaissances.

Dans le secteur professionnel du maintien à domicile, la CFDT n'a pas toujours les moyens d'intervenir directement, du fait notamment de l'isolement et de la dispersion des salariés inhérents à la spécificité de leur activité professionnelle au domicile des personnes. Dans ce champ, à travers ses différents syndicats, elle se donne donc un rôle de veille, celui d'avertir, d'informer et, quand elle est présente dans certains contextes, d'intervenir directement. Pour ce faire, elle développe différents modes d'action.

— A partir *d'enquêtes qu'elle réalise* sur un plan local ou départemental elle approfondit sa connaissance des intervenants professionnels à domicile, leur rôle, leur fonction, le contenu de leur mission. Une meilleure connaissance du réseau des professionnels d'aide à domicile existant lui permet de diffuser auprès de ceux-ci une meilleure information notamment sur leurs droits.

— A travers *les réunions interprofessionnelles* de salariés qu'elle met en œuvre, elle contribue au développement d'une réflexion sur différents axes du développement des associations d'aide à domicile (reconnaissance d'un métier, formation, construction d'emploi pérenne, etc...)

— Enfin, la mise en place de la RTT dans les différentes structures et filières de l'aide à domicile est une *opportunité pour la CFDT de veiller à la protection et la défense des droits des salariés*, à travers les formes d'accompagnement qu'elle réalise sur ce registre.

Toutefois si, à travers ces différentes actions, la CFDT parvient à atteindre les salariés et militants du secteur associatif, elle est actuellement pratiquement dans l'incapacité d'intervenir auprès des salariés qui interviennent en gré à gré au domicile des personnes et des assistantes maternelles indépendantes. C'est la fédération des services qui est en charge de ces métiers qui constituent un de ses axes de travail parmi douze branches professionnelles. Aussi les unions régionales jouant pleinement leur mission interprofessionnelle sont aussi présentes pour la structuration de ce champ.

Le développement syndical apparaît difficile dans des services relevant d'associations où les salariés travaillent de manière éclatée et ont peu d'occasions de se retrouver ; mais il est encore plus difficile pour des travailleurs ne relevant pas d'associations. Or la re-crédation de collectif, de

liens entre les salariés est importante tant pour le développement syndical que pour la professionnalisation des salariés.

L'enquête sur le *Travail en questions* menée auprès des assistantes maternelles apparaît ainsi comme un moyen, par les réunions, d'amener les salariées à se syndiquer et à s'organiser. Un cédétiste de la fédération des services y voit un moyen pour son syndicat de toucher les assistantes maternelles indépendantes et pense que ce type d'enquête pourrait être réitérée pour un autre champ que sa fédération a du mal à mobiliser : les employés de maison en gré à gré.

Cette première partie sur l'analyse des professions montre que des actions s'engagent pour une meilleure reconnaissance des conventions collectives et des statuts du champ mais que ce travail syndical traditionnel passe aussi par des actions pour une structuration plus large du champ (financement, employeurs associatifs ou individuels...) sur laquelle il faudra revenir après avoir analysé l'autre vecteur important de professionnalisation que représente la formation.

2. Les formations

1. La formation dans le champ de l'aide à domicile

1. Situations de la formation et demandes

L'enquête menée en Bretagne par la CRES/GIE ainsi que celle qui a été établie avant le lancement de l'EDDF dans le Nord Pas-de-Calais nous livre la situation de la formation des salariés du champ de l'aide à domicile.

1. Les niveaux de formations

En Bretagne, sur le même échantillon de plus de 3000 personnes, il apparaît que la Formation de base des intervenantes est, pour 40 % des aides à domicile, un CAP ou un BEP et pour 6 % le baccalauréat. Seulement 15 % des aides à domicile ont le CAFAD (Cf. annexe n°2.1), soit 583 personnes. Une comparaison des tranches d'âges de l'ensemble de l'échantillon et des CAFADés montre que les plus diplômés (en CAFAD) sont les plus âgées, ce qui tient notamment au fait que les personnes ayant plus de 12 ans d'ancienneté dans la profession ont pu bénéficier de "l'article 8" qui donne une équivalence au CAFAD avec une formation courte. Les intervenantes âgées de 40 à 50 ans sont ainsi 40 % à avoir le CAFAD ou l'équivalence.

2. Les demandes de formation

2 303 aides à domicile sont demandeuses de formation (Cf. annexe n°2.2), soit 60% de l'ensemble des personnes enquêtées. Le pourcentage monte à 75 % pour celles qui ont déjà reçu une formation. Les thèmes demandés sont : psychologie, manutention des personnes handicapées, accompagnement de la personne, hygiène, éducation des enfants, premier secours. Le seul thème qui n'avait pas été suggéré dans le questionnaire, "premiers secours", a été cité par 169 personnes, c'est dire son importance même si elle est moins grande que pour les autres thèmes.

Il est frappant de voir que de nombreuses aides à domicile recherchent une formation pour pouvoir intervenir auprès d'un autre public que le leur : 211 aides à domicile personnes âgées, par exemple, souhaitent une formation à l'éducation des enfants. Il s'agit là certainement d'une volonté d'élargir leurs compétences pour :

- consolider leur emploi,
- augmenter leurs heures de travail
- et/ou pouvoir évoluer professionnellement.

Ces préoccupations rejoignent celle du syndicat des retraités du Nord Pas-de-Calais, qui prône une formation professionnelle pouvant décloisonner le sanitaire et le social et se structurer en un système qui prévoit des passerelles permettant aux professionnels de se reconverter à un moment donné de leur carrière dans une autre filière professionnelle du secteur sanitaire et social. Non seulement ces usagers potentiels des services représentés par les "retraités CFDT" mettent à jour la nécessité de concevoir une formation initiale commune aux différents professionnels de l'aide à domicile, mais ils mettent aussi l'accent sur les déficits qualitatif et quantitatif des modes de formation mis en place. Le syndicat réfléchit à la conception des formations spécifiques pour les aides intervenant auprès de certains publics, ainsi pour l'aide à domicile auprès de personnes handicapées.

De même, une travailleuse familiale syndiquée CFDT souligne le paradoxe qu'il y a à attendre de la professionnelle qu'elle soit en capacité de répondre à tous les besoins (gestion, prévention, éducation, connaissance des droits, hygiène alimentaire et hygiène du corps etc...) sans offrir aucune possibilité d'accéder par des formations complémentaires à d'autres professions sociales qui requièrent le même registre de connaissances.

Parmi les aides à domicile demandeuses de formation : 3 sur 4 veulent des formations courtes, 1 sur 10 des formations longues ; 1 sur 5 demande une formation diplômante ; 3 sur 5 une formation non diplômante ; il est à noter que 1 sur 7 voudrait une formation courte qui soit aussi diplômante. Les aides à domicile intervenant auprès de handicapés sont plus demandeuses (69 %) que les autres.

2. Modalités d'accès aux formations

1. Les obstacles à la formation

Sur 2 303 demandeuses de formation de l'enquête (Cf. annexe n°2.3), 1204 obstacles ont été cités (la question était ouverte) ; les obstacles peuvent être regroupés en 5 catégories : emploi du temps, coût de la formation, contraintes professionnelles, moyens de locomotion et âge. Sur l'ensemble de la Bretagne, les 3 contraintes les plus importantes sont l'emploi du temps, le coût et les contraintes professionnelles. Cette contrainte de

l'emploi du temps est d'autant plus forte dans les cas de gré à gré total ou de mandataires car les salariés ont de multiples employeurs. Ces difficultés s'accompagnent de problèmes de financement.

Dans le cadre de services mandataires, jusqu'en 1996 les usagers employeurs n'étaient pas assujettis au versement de taxes de formation professionnelle. Les dispositions de la loi du 29 janvier 1996 en faveur du développement des emplois de services aux particuliers amènent les particuliers employant des salariés à des travaux domestiques à être redevables d'une contribution destinée au financement de la formation professionnelle continue de leurs employés. Cette contribution dont le taux a été fixé à 0,15 % de la rémunération versée aux salariés, est gérée par l'Agefos-Pme, organisme collecteur paritaire agréé. Ce sont les employeurs qui peuvent proposer des actions de formation professionnelle continue à leurs salariés en s'adressant à cet organisme collecteur. On peut facilement imaginer la complexité de ces montages qui demanderaient à être réalisés au cas par cas. Des solutions se mettent en place par une mutualisation des fonds collectés et par la mise en place de partenariat avec l'Agefos-Pme plus qu'au cas par cas avec les employeurs-usagers. Même si l'ingénierie financière à déployer est importante et si le taux de cotisation est de 0,15 % contre 1 % pour le service prestataire, ces fonds ne sont pas suffisants pour inscrire les personnes en mandataire dans des processus de formation.

L'actuel EDDF Nord Pas-de-Calais tente de répondre à ces difficultés en intégrant les salariés en mandataire dans ce dispositif de formation. De même des associations comme Avertir où la CFDT joue un rôle moteur, accompagnent la mise en place de dispositifs de formation pour les salariés en mandataire.

2. L'appui à la mise en place de dispositif spécifique de formation pour le mandataire

Avertir a joué un rôle important dans le soutien au développement et à la professionnalisation des services de proximité³⁵ en Poitou-Charentes. Ainsi elle a appuyé l'Association des gardes malades du Poitou (AGMP) dans son objectif de professionnalisation des intervenantes de ce service mandataire. Cette formation d'une durée 25 jours, 175 heures, était intitulée « Qualification et professionnalisation de 12 gardes-malades pour accompagner les personnes “grands dépendants” ou en fin de vie ». Elle

35. Pour une présentation d'Avertir et du rôle de la CFDT dans sa création et son fonctionnement Cf. *Infra*. Partie II.4. Le dialogue social local.

avait pour objectif de permettre aux intervenantes « de réagir à bon escient à toute intervention difficile dans un contexte de garde à domicile »³⁶ et de développer au sein de l'association « un nouveau service afin de répondre à la demande croissante de personnes “grand dépendant” ou en fin de vie ».

Cette formation s'est accompagnée d'un séminaire bilan, d'une formation à l'accompagnement à la douleur et d'un groupe de parole mensuel constitué par les stagiaires ayant participé à la formation et d'autres gardes-malades. Ce groupe de parole a été soutenu financièrement pendant un an et demi. Le coût total de ce dispositif est de 123 KF et a été financé à raison de 80 KF par la DRTE, 42 KF par la DATAR et 2 KF sur les fonds propres de l'association. Un questionnaire a été rempli par les stagiaires à l'issue de la formation. Elles se sont toutes déclarées satisfaites de la formation et ont estimé que celle-ci leur avait permis d'acquérir « une meilleure qualité relationnelle » pour la réalisation de leur travail et d'avoir « plus de recul. »

Ce dispositif s'est déroulé de 1996-97. La rencontre trois années plus tard d'intervenantes à domicile a permis de repérer les besoins toujours existants en terme de professionnalisation. Cette association compte, fin 2000, 120 gardes-malades et 170 usagers-employeurs. Les intervenantes ayant suivi la formation, si elles étaient encore présentes, ne représenteraient que 10 % de l'effectif. Celles qui sont arrivées plus récemment déplorent de ne pas avoir pu suivre un tel cursus : « il y a un problème de reconnaissance des gardes-malades, je n'ai pas la formation, on sait que l'on existe mais on ne fait rien pour nous. » L'absence de délivrance de diplôme est aussi critiquée.

Les gardes-malades déplorent de ne pas être payées pendant les temps de formation, « on nous a même demandé de payer la formation », et de n'avoir pas d'évolution des rémunérations suite à ces formations. Les intervenantes rencontrées soulignent aussi l'importance des réunions à thème pour les nouvelles intervenantes et des réunions d'équipe. Ces moments représentent des moyens de se connaître entre intervenantes et d'apprendre à se détacher du quotidien. Pour pouvoir intervenir en direction de personnes dépendantes, de malades, « nous avons besoin d'un accompagnement », soulignent-elles.

Si la formation dont le montage a été accompagné par Avertir est bien perçue des intervenants, l'analyse à trois ans de distance montre combien les problèmes de formation et de professionnalisation restent en suspens.

36. Projet déposé à la DATAR, p. 16.

La nécessité de dispositif de formation pérenne est marquée du doigt à travers cet exemple.

3. L'engagement pour le développement de la formation dans le secteur associatif de l'aide à domicile (EDDF) Nord Pas-de-Calais

Avec les fédérations d'aide à domicile, dans le cadre de l'association SYDO, la CFDT a œuvré activement à la mise en place d'un EDDF (Engagement développement de la formation) d'obédience régionale. En février 2001, la première phase est terminée. Après 8 mois de travaux accélérés et malgré la complexité du dossier, une signature officielle des partenaires est en cours d'officialisation.

C'est un engagement Etat, Région et FSE (Fond social européen) avec le concours des OPCA (organismes paritaires des fonds de formation - les financements transitant par les OPCA), d'ouverture d'une enveloppe financière au-delà du plan de formation habituel. Un droit de tirage complémentaire qui va permettre d'élargir la professionnalisation après en avoir déterminé entre partenaires les lignes directrices, telles que :

- priorité à des actions collectives ciblées
- CAFAD nouvelle formule (600 heures au lieu de 400)

Pour en bénéficier, il faut que les associations, prêtes à s'engager, puissent prouver qu'elles ont consommé leur plan de formation l'année précédente.

- formation de responsables de secteur (cadre intermédiaire) ;
- action de formation modulaire (entre 30 et 50 heures) pour les personnels administratifs.

Dans ce dispositif, la CFDT a été très active. Ainsi, face aux partenaires EDDF, l'URI CFDT est intervenue pour que les salariés en mandataire puissent eux aussi accéder aux formations soutenues par l'EDDF. Cette concertation a conduit à une décision conjointe des partenaires sociaux : si la première année 2001 les partenaires sociaux font bénéficier les salariés prestataires du dispositif ils s'engagent durant cette année à étudier la mise en œuvre pour 2002 d'un élargissement du bénéfice de l'EDDF aux mandataires. La mise en œuvre de cet EDDF suscite diverses interrogations, notamment la mise en place et la gestion paritaire d'un comité de suivi des formations qui seront mises en place. Les interrogations portent à la fois sur les objectifs de ce comité et sur sa composition.

Un des scénarios pourrait être la mise en place d'un *Comité paritaire régional de l'emploi et de la formation* (CPREF), tel celui dont la branche d'aide à domicile dispose au plan national. Ceci aurait pour conséquence de rendre acteurs conjointement employeurs et salariés et de mener à bien l'adéquation des réponses aux besoins de formation spécifique à la région Nord Pas-de-Calais. La composition de ce comité pourrait être la suivante : les fédérations employeurs et les salariés syndiqués, mandatés par leur syndicat d'appartenance.

2. « Sortir du sas de l'insertion »

Des regroupements comme IRIS³⁷ jouent un rôle important pour pérenniser et professionnaliser les emplois initiés dans le cadre d'associations intermédiaires qui créent des associations de services aux personnes (ASP). Un groupe de travail “ développement et professionnalisation des ASP ” a réfléchi à l'articulation entre AI et ASP et à la création d'une filière de professionnalisation. Cette démarche est liée aux craintes des AI devant les réformes législatives qui n'offriraient plus à leur clientèle de bénéficier de réductions d'impôts et au nécessaire développement d'ASP que cela implique. Mais plus fondamentalement, elle vise à consolider les emplois initiés en AI. « Constituer une “filière métier”, c'est créer de bonnes conditions pour qu'un parcours d'insertion sociale et professionnelle sur un métier, aboutisse à un emploi. »³⁸ Une démarche expérimentale a porté sur le métier du ménage au domicile des particuliers et différents domaines d'investigations :

- au regard des référentiels existants, l'élaboration d'un descriptif métier ;
- au regard des pratiques de terrain, la définition des objectifs des structures d'insertion et la construction des parcours d'insertion et de sortie.

Il s'agit ainsi de sortir les intervenants des structures d'insertion pour constituer de nouvelles professions et organiser une filière permettant la pérennisation des emplois dans les associations de services aux personnes mais aussi, même si cela reste plus au niveau de projets, dans les entreprises industrielles.

37. Cf. IRIS, *Associations de services aux personnes*, Compte rendu d'exécution de la convention n° DE.54.88.0030, Action financée dans le cadre du contrat de plan Etat Région Art. 28.6.

38. *Ibid.*

3. La formation des assistantes maternelles

Vu l'encore faible mobilisation des assistantes maternelles indépendantes, c'est sur les assistantes maternelles relevant des collectivités locales que des revendications pointent, notamment pour une meilleure intégration dans la fonction sociale des services publics.

La CFDT entend participer à la construction de métier dans lequel soit reconnue la fonction sociale. En ce sens les militants CFDT développent une réflexion sur le contenu des missions des aides à domicile, des travailleuses familiales, des assistantes maternelles, notamment pour celles qui accueillent des enfants et effectuent auprès d'eux une mission qui s'apparente à celle des travailleurs sociaux. Cette mission n'est reconnue ni dans leur statut, ni dans leur salaire ni dans l'image qu'elles renvoient. En témoigne le fait que lorsqu'une situation familiale suppose la mise en œuvre de réunions de synthèse avec les différents professionnels intervenant sur le cas, le plus souvent, l'assistante maternelle ou l'aide à domicile ne sont pas invitée à y participer. Constat d'autant plus dommageable que ces professionnelles, compte tenu du temps qu'elles passent dans l'intimité des familles, sont les plus à même de communiquer des éléments d'évaluation.

Il faut évoquer les difficultés de communication entre les assistantes maternelles et leurs référents sociaux (travailleurs sociaux, assistantes sociales, éducateurs). Compte tenu du pouvoir décisionnel de ces référents par rapport à l'octroi de l'agrément ou son retrait, les assistantes maternelles vivent leur relation avec les référents en terme de crainte et non en terme d'échange, de conseil et de concertation. Face à ces difficultés, le syndicat contribue à des actions qui tentent de réguler la communication entre les travailleurs sociaux et les assistantes maternelles, notamment en mettant en œuvre une formation à la connaissance du métier d'assistantes maternelles suivie par les référents depuis deux ans. Des formations ont aussi été mises en œuvres sur des thèmes spécifiques qui sont suivis par les travailleurs sociaux et les assistantes maternelles.

4. Les limites de la formation

1. Des moyens trop limités

1.1. L'insuffisance de moyens pour y accéder

Malgré les dispositifs tels que les EDDF, les syndicats se plaignent de l'insuffisance de fonds pour la formation, « c'est une catastrophe, il n'y a

pas de moyens pour la formation, ce n'est pas financé, le nombre de places est ridicule par rapport aux besoins. Tout le monde le sait... ». Même si le dernier programme « a quand même permis en 1999 de financer 130 CAFAD en Bretagne (ou 120) et 140 en 2000. » Et par rapport aux formations, même courtes, un cédétiste rappelle que sur les 10-12000 aides à domicile présentes en Bretagne, seulement 500 ont bénéficié d'une formation en 1999-2000.

De même, le Syndicat des retraités de la région Nord Pas-de-Calais rappelle que dans les associations qui mettent en œuvre des formations auprès de leur effectif prestataire, une partie seulement de celui-ci peut en bénéficier annuellement.

Enfin, si ces moyens sont insuffisants dans le cadre d'associations prestataires ou mandataires, il ne faut pas oublier que les possibilités sont encore plus limitées voire inexistantes pour les employées familiales en gré à gré car le système mandataire, malgré ses limites, offre des moyens de mobiliser des financements.

2. Une situation hors du droit commun

La non-utilisation des dispositifs de formation en alternance tels que les contrats de qualification, les contrats d'apprentissage, est soulignée par une syndicaliste qui estime que les associations soumises à la tutelle des caisses sociales et du ministère des affaires sociales n'ont pas intégré le droit commun en matière de formation. Face à cela, les stages d'accès à l'emploi pour les demandeurs d'emploi permettent de former des personnes intégrant ce métier. On se situe néanmoins en dehors du droit commun.

2. Une professionnalisation non réductible à la formation

1. Pour des formations qui désenclavent les professions

Les critiques ne portent pas seulement sur l'insuffisance de moyens pour accéder aux formations mais aussi sur leur contenu. Dans le cadre du schéma gérontologique qui se met en place, la CFDT compte travailler activement au développement d'une certaine conception de la formation des salariés.

Telle qu'elles sont conçues aujourd'hui, les professions d'aide à domicile, ne permettent aucune évolution de carrière ou à un moment donné de celle-ci, un changement de voie professionnelle. Pour ouvrir ces professions, et offrir à leurs salariés des passerelles qui leur permettraient de se reconverter

dans d'autres métiers proches, les militants CFDT pensent que des *formations ayant un tronc commun de connaissances interprofessionnelles* devraient être conçues.

2. La faible attractivité de la profession

Les limites soulignées par rapport à la formation renvoient plus globalement aux difficultés actuelles de la profession. « Il y en a eu 500 de formé, il y a peu de temps. Mais ça reste encore tout à fait dérisoire [...]. Moi ce qui m'intéresserait sur tous ceux qui ont été formés (les 500), c'est de savoir combien il en reste vraiment. Il serait intéressant qu'il y ait une enquête de faite sur la Grande Promo qui avait donné lieu à une "grand messe" au Conseil Général, avec remise des diplômes par le Préfet. C'était bien mais que sont-ils devenus aujourd'hui ? J'estime qu'il n'y en a pas 20 % qui sont restés dans l'aide à domicile, cela paraît évident. »

Deux types de « fuites » des personnes formées ont été mentionnées :

- étant donné les conditions de travail, l'insécurité, les personnes formées se sont dirigées vers les maisons de retraite ;
- le recrutement chez Citroën qui, en 2000, a embauché 2000 personnes, ce qui a eu pour effet d'attirer un grand nombre d'aides à domicile : les plus diplômées et les plus jeunes.

C'est la faible attractivité du métier qui est mise en cause. Ainsi la détention du CAFAD est reconnue comme une qualification professionnelle qui se traduit au niveau du salaire par l'octroi de points supérieurs qui augmentent la rémunération des aides qualifiées. Mais une clause imposée par les caisses sociales limite le quota des bénéficiaires de cette mesure à 18 % de l'effectif global des salariées de l'association. Un certain nombre des détentrices du CAFAD ne voient pas leur qualification reconnue au niveau salarial, ce qui, bien évidemment, apparaît contradictoire avec le développement d'un processus de professionnalisation de l'aide à domicile.

La professionnalisation de ce champ, si elle demande des efforts en termes d'amélioration des conventions collectives, de reconnaissance des statuts, d'accès aux formations... passe donc aussi par une structuration du champ tenant compte de ses modalités de financements et de régulations.

II. La professionnalisation et la spécificité du champ en termes de régulation et de structuration

La professionnalisation est donc à aborder de manière plus large par rapport :

- aux financements (CAF, CRAM, Caisses de retraite, Titre emploi service...);
- à l'adéquation offre / demande et aux possibilités qu'offre la CFDT de faire porter une parole des usagers et clients des services ;
- aux relations avec les employeurs au niveau local et régional ;
- au « dialogue social local » avec les pouvoirs publics et autres partenaires (associations, structures de concertation..).

1. Les implications cédétistes locale et nationale face au financement

Les financements des services aux personnes ont des effets très structurants sur les modalités de professionnalisation des intervenants. Ainsi les pouvoirs publics en offrant des déductions d'impôts et des simplifications administratives pour les emplois de gré à gré, ont encouragé un développement des services aux personnes en dehors des services prestataires. De même l'évolution des politiques sociales des CRAM conduit à une stagnation, voire à une diminution des financements accordés aux prestations d'aide à domicile qui se développe à partir d'autres mécanismes financiers encourageant le développement des services mandataires. Enfin, la manière dont les Conseils généraux développent la Prestation spécifique dépendance (PSD) et bientôt l'Allocation prestation autonomie (APA) peut encourager le développement du prestataire, du mandataire ou du gré à gré. Ces évolutions des financements dépendent des politiques publiques, mais la CFDT se trouve dans des positions lui permettant d'influer sur ces politiques, à travers la représentation d'ayants droit dans les comités d'entreprise ou les caisses sociales.

1. La RTT et le problème des financements à l'acte

Au niveau national un accord de branche vient d'être obtenu pour le maintien à domicile. Cet accord concerne les travailleuses familiales, les aides à domicile et les aides soignantes. Il regroupe les différentes conventions qui concernent ces différents groupes professionnels (notamment la convention 83 pour les aides à domicile et la convention 70

pour les travailleuses familiales – les ADMR ayant une convention spécifique). Cet accord de branche permet la mise en place des 35 heures auprès de ces professions. C'est aussi une des missions actuelles de la CFDT pour la mise en place de la RTT, de veiller et de participer à l'élaboration de protocoles d'accords qui soient favorables aux salariées. Dans le cadre de la CFDT Fédération santé sociaux du Pas-de-Calais une réflexion est menée pour préparer la mise en œuvre de la RTT. Cette réflexion conduit les militants de la CFDT à conseiller aux associations du Pas de Calais, plutôt que de refaire pour chacune d'elle un protocole d'accord pour les 35 heures, de représenter les accords locaux à la DDTE (refusés il y a deux ans) pour qu'ils soient validés.

En outre, la mise en place de la réduction du temps de travail auprès des intervenantes à domicile est l'objet d'une vigilance de la part de la CFDT. En effet pour ce groupe professionnel, compte tenu que cette activité professionnelle correspond à un financement à l'acte, la RTT doit se traduire concrètement par une augmentation de 11,4 % de la masse des salaires. A propos de la mise en application de cette mesure, la CFDT soulève quelques inquiétudes. Celles-ci nous ont été exprimées en région Nord-Pas de Calais dans le cadre du syndicat départemental santé sociaux basé à Lens. La CFDT fait le constat que, pour les aides à domicile, il existe déjà peu de moments de régulation dans les structures. Ces moments de régulation se limitent souvent aux temps consacrés aux plans de travail. Elle craint que ces moments soient menacés par la mise en place de la RTT. En effet, pour compenser le financement de la RTT, les associations pourraient être tentées de réduire ces temps connexes. Ce qui revient à dire que le nombre d'heures payées aux intervenantes pourraient être réduit en fonction des temps de régulation supprimés.

Face à cette crainte, la CFDT développe donc dans les réunions de salariés qu'elle organise une réflexion autour de la garantie qu'avec la RTT, le temps de travail payé aux intervenantes ne sera pas diminué.

2. L'implication dans les Caisses sociales

1. Des politiques tarifaires définies au niveau national

La CFDT en siégeant à la Sécurité sociale a, à priori, une possibilité d'influer sur les financements des prestations d'organismes comme les Caisses d'allocations familiales (CAF) pour les travailleuses familiales, ou les Caisses régionales d'assurance maladie pour les aides à domicile... Les entretiens auprès de représentants de la CFDT dans ces organismes au niveau local montrent toutefois que leur capacité d'action sur la définition

de ces politiques décidées au niveau national est limitée. « Le budget de la CRAM qui finance les associations d'aide à domicile à partir d'une participation horaire fixée suivant le quotient familial de l'utilisateur. » Cette aide financière est définie au niveau de la CNAVTS. Les caisses de retraite complémentaire apportent un complément en suivant les mêmes critères.

2. L'utilisation des fonds d'action sociale

Actuellement, « les caisses de retraite complémentaires peuvent toutefois offrir à partir de leur fonds d'action sociale plus de prestations d'aide ménagère sans la CRAM ». La CRAM peut aussi utiliser ses fonds d'action sociale dans le même objectif à partir d'une commission qui décide au cas par cas de la participation financière et du nombre d'heures d'intervention.

Au-delà de ces participations exceptionnelles au financement d'heures d'aide ménagère, l'objet de notre entretien a amené l'idée, chez un interlocuteur, de mobiliser ces fonds d'action sociale pour participer au financement de la professionnalisation des intervenantes dans le secteur. Les fonds d'action sociale pourraient, par exemple, être utilisés pour appuyer la mise en place de formations ou réunions formatives des intervenantes. Toutefois, il faudrait, pour notre interlocuteur, que ces choix soient appuyés par des orientations prises au niveau national qui permettent de donner un cadre et une orientation à ces actions de professionnalisation.

3. Les difficultés posées par la diminution et la stagnation des financements sociaux

On le voit, les possibilités d'action sur la professionnalisation à partir du financement de ce secteur sont très limitées au niveau local. La CFDT peut agir en priorité au niveau national à partir de ses administrateurs à la CNAVTS. Les prises de position de ces deniers ont d'ailleurs fait l'objet de mécontentement au niveau régional. Le Groupe emploi de proximité de Bretagne a ainsi manifesté son incompréhension devant la décision de la CNAVTS de faire passer de 81 F à 73,4 F le coût horaire de l'aide ménagère, ce « qui a pour conséquence de priver le secteur associatif de moyens allant dans le sens d'un réel travail sur la profession, la qualification et les salaires de ce secteur »³⁹. Il faut savoir que cette baisse fait suite à une mesure d'exonération de charges sociales dont a pu bénéficier le prestataire en 1999. Cette mesure remettait ainsi à un coût

39. CFDT Union régionale Bretagne, *Relevé de décision du Groupe emploi de proximité du 26 février 1999.*

salarial équivalent le prestataire par rapport au mandataire qui bénéficiait déjà de ces exonérations. Ainsi pour les services vendus au particulier la concurrence déloyale du mandataire sur les prestataire est quasiment supprimée⁴⁰. Aussi la CNAVTS a décidé de diminuer son niveau de financement horaire des aides ménagères. Une baisse moins forte du niveau de remboursement aurait permis d'améliorer la condition salariale des salariés du champ (salaires, formation...). La Fédération santé sociaux avait abouti à un accord pour un taux de 74,2 F avec les administrateurs CFDT de la CNAVTS mais ceux-ci ont signé un accord pour un taux à 73,4 F.

Sans avoir encore enquêté sur les contraintes qui se sont posées aux représentants à la CNAVTS, qui ont empêché de concrétiser cet accord, il faut mentionner les difficultés signalées par les militants locaux pour infléchir les politiques sociales nationales. Il apparaît que le poids de l'Etat est déterminant dans ces négociations. On retrouve ces difficultés sur le financement de la dépendance confiée par le pouvoir législatif aux politiques locales des Conseils généraux (à travers la PSD et l'APA) alors que cette nouvelle prestation aurait pu relever d'un cinquième risque couvert par les assurances sociales.

Les critiques ne sont pas portées uniquement en direction des politiques liées à la vieillesse mais aussi en direction de celle de la petite enfance. Une militante constate l'insuffisance des heures financées par la DASS et la CAF en rapport avec le besoin d'aide réel des personnes. Non seulement cette insuffisance lui apparaît préjudiciable à la qualité de l'emploi des aidants et à celle du service rendu aux personnes aidées mais de plus elle peut s'avérer absurde dans la mesure où un meilleur soutien des personnes peut leur permettre de recouvrer plus vite leur autonomie et donc de ne plus avoir besoin d'être aidée. Elle pense ici aux futures mères qui ne peuvent bénéficier d'une aide tant qu'elles n'ont pas accouché et qui de ce fait récupèrent moins vite après l'accouchement ce qui implique un temps d'aide beaucoup plus long après celui-ci.

Au final, le financement à travers les caisses sociales relève en priorité d'un niveau de dialogue social interprofessionnel national qui peut amener des contradictions avec les revendications de branches professionnelles, et qui

40. neutralité relative car les employeurs en gré à gré sont toujours exonérés de la taxe sur les salaires et bénéficient du calcul forfaitaire des cotisations salariales.

pourrait trouver des aménagements locaux à la marge sur l'utilisation des fonds d'action sociale (qui suppose malgré tout un appui du niveau national). Cette situation relativement bloquée pour des actions régionales est très différente de celle d'un nouveau mode de financement mis en place avec le Titre emploi service.

3. L'enjeu du Titre emploi service

Le développement de l'utilisation du Titre emploi service (TES) est un axe de travail commun aux trois régions approchées. Dans le début des années 90, la mise en place par le gouvernement de mesures de défiscalisation a permis le développement des services à domicile. À l'appui de cette défiscalisation, la mise en place du chèque emploi service a permis de lutter contre le travail au noir. Toutefois avec ce dispositif, l'employeur restait le particulier à l'instar du système de gré à gré. Au milieu des années 90, la création du TES Chèque domicile, vient répondre aux objectifs privilégiés par la CFDT. En effet, dans ce dispositif, ce sont les structures associatives qui sont employeuses et non les particuliers. Au contraire du système de gré à gré ces associations prestataires agréés développent un processus de qualification de leurs salariés et d'accroissement de la qualité de leurs services à travers les actions de formation, de professionnalisation et d'accompagnement qu'elles mettent en œuvre.

L'appui au développement du TES offre ainsi à la CFDT la possibilité d'agir sur plusieurs axes de travail :

- aider à la création d'emploi, plus seulement au sein des entreprises mais au niveau local à travers l'action des comités d'entreprise et ainsi redonner une dimension plus sociale à cette instance ;
- favoriser le développement de services prestataires qui permettent le développement de la qualité de l'emploi et leur professionnalisation ;
- offrir la possibilité aux ayants droit des comités d'entreprises d'accéder à de nouveaux services.

Ces trois objectifs connaissent des niveaux de hiérarchisation différents dans le temps et suivant les acteurs rencontrés. Ils seront abordés à travers la mise en place du TES à partir du Comité des œuvres sociales (COS) du Conseil régional Nord-Pas de Calais et à travers l'expérience pionnière de l'Association Bretagne Chèque Domicile (ABCD).

1. La mise en place du TES au Conseil régional Nord-Pas de Calais

Dans la région du Nord-Pas de Calais, le Comité des œuvres sociales (COS) du Conseil régional, basé à Lille a mis en place le TES Chèque domicile dont peuvent bénéficier les 1400 salariés du Conseil régional. Le COS est une association gérée par un conseil d'administration composé de personnes désignées par les organisations syndicales dans laquelle la CFDT est dominante : sur 11 administrateurs, la CFDT a 6 sièges, le syndicat autonome 3 sièges, le CGT 2 sièges. Au sein du COS, il y a eu dans les années 1997 délibération sur la mise en place des titres emploi service et ceci pour plusieurs raisons.

Le COS saisit donc cette opportunité de contribuer au développement d'un emploi de qualité et dans le même temps de répondre aux besoins des salariés du Conseil régional en devenant en fin 1997, l'interlocuteur du groupe chèque déjeuner et en proposant le chèque domicile à ses ayants droit. Le montant de la participation du COS est calculé selon le quotient familial et s'échelonne de 10 FF à 60 FF sur le montant du titre (soit 80 FF), limité annuellement à l'attribution de 24 Chèques domicile par personne d'un montant de 80 FF.

Il s'avère que le TES répond seulement en partie aux besoins des salariés. D'autres besoins sont exprimés, auxquels il ne peut pas répondre, notamment les services rendus dans des collectivités, le TES ne concernant que les formes d'aide dispensées au domicile ; de même certaines demandes s'expriment concernant des travaux de réfection que les structures associatives ne peuvent pas prendre en compte du fait des lois de la concurrence avec les artisans.

Depuis sa mise en place, le TES connaît une progression régulière du nombre de ses utilisateurs qui est passé de 12 en 1997 à 47 en l'an 2000. Cette progression régulière témoigne donc d'une certaine adéquation de la mise en place du TES au regard des besoins des salariés. Néanmoins un militant CFDT (permanent du Syndicat Interco) pense que le lancement du TES a été quelque peu détourné de ses objectifs premiers au sens où les salariés l'utilisent comme simples bénéficiaires d'une nouvelle prestation offerte par le COS. Ils n'ont pas été informés et encore moins mobilisés sur la dimension éthique de solidarité qui était au fondement de la création du TES. De plus, les adhérents CFDT salariés du Conseil régional sont eux-mêmes peu mobilisés sur cette action qui relève du champ de l'économie sociale.

Pour notre interlocuteur, il y a donc aujourd'hui nécessité de former un double projet :

- celui d'engager une réflexion au sein même du syndicat pour réactiver les finalités de la mise en place de ce type de prestation, à savoir construire de l'emploi pérenne dans le champ professionnel associatif ;
- celui d'informer les salariés pour les motiver sur les objectifs poursuivis par la CFDT sur le lancement de cette nouvelle prestation et leur faire prendre conscience qu'au-delà du bénéfice d'un service moins onéreux, ils effectuent une démarche citoyenne.

L'accent est ainsi ici mis sur la structuration et la création d'emplois, et le militant CFDT déplore que les salariés ne s'intéressent d'une certaine manière qu'au service rendu ; c'est un constat que l'on a repéré lors de l'évaluation de l'expérimentation ABCD.

2. L'expérience pionnière d'ABCD et l'évolution de la problématique, de l'emploi au service

L'Association Bretagne Chèque Domicile (ABCD), créée en 1995, est l'expérience pionnière de la mise en place du Titre emploi service en France⁴¹. Sa composition avec des comités d'entreprise, des syndicats, un émetteur du Titre emploi service et des associations prestataires en font un espace particulièrement important pour la régulation et la structuration de ce champ en Bretagne, sur lequel il faudra revenir.

On retrouve dans la genèse d'ABCD, des motivations cédétistes semblables à celles qui ont conduit la COS dans la mise en place du TES, à savoir : la lutte contre l'exclusion, la création d'emploi et l'implication des comités d'entreprise sur leur territoire. Pourtant, il apparaît avec le temps, que les syndicalistes engagés dans ABCD ont évolué dans leurs préoccupations.

C'est la constitution de services professionnels capables de répondre à la demande des ayants droit des comités d'entreprise qui devient une préoccupation centrale de ces militants engagés dans la mise en œuvre du TES. Ainsi, plus que l'insertion de personnes en difficulté, c'est la

41. Cf. pour un développement sur la genèse de cette association, GARDIN L., GOUNOUF M.-F., *Du développement du titre emploi-service à la structuration des services aux particuliers*, recherche réalisée ABCD avec un financement du Ministère de l'emploi et des affaires sociales, Paris : CRIDA-LSCI / CNRS, janvier 1999, 83 pp. Sur la problématique du Titre emploi service cf. L. GARDIN, 2000, op. cit.

qualité des services qui domine la réflexion. Cet objectif n'est pas antinomique avec celui d'insertion de personnes en difficulté, mais il demande que les ayants droit soient informés des différences entre structures d'insertion par l'économique et associations prestataires de service. Cet objectif conduit en outre les syndicalistes à être beaucoup plus sensibles à la structuration de l'emploi. Ainsi, ils se préoccupent de voir comment les salariés des associations intermédiaires pourraient trouver un emploi durable dans des structures prestataires alors qu'auparavant cette différence était relativement absente de leur réflexion.

L'évolution de cette problématique à ABCD demanderait certainement d'être plus débattue avec les autres régions qui voient toutes une implication forte de la CFDT dans le développement du TES et qui se posent des questions semblables à celles posées en Bretagne. Sur les autres régions, la promotion du TES prend une autre configuration en étant l'œuvre des regroupements de Comités d'entreprise comme le CREDES en Poitou-Charentes ou l'ACIE dans le Nord Pas-de-Calais. La CFDT a une position majoritaire dans ces regroupements de comités d'entreprise qu'elle a initiés même si d'autres syndicats (CGT, FO...) peuvent aussi être présents.

On relève aussi *une utilisation limitée en volume du TES*. Toutefois les opérateurs de sa mise en œuvre soulignent que les résultats sont à approcher sur le moyen terme et que la croissance de l'utilisation est continue. Toutefois différents freins apparaissent dans ce développement. En premier lieu, ils sont liés aux dispositions réglementaires de son utilisation qui les limitent aux services se réalisant à domicile. Ensuite, des freins résultent aussi de la confusion qui existe encore avec le chèque emploi service qui peut être très mal perçu par les membres des comités d'entreprise. Mais on relève aussi, nous y reviendrons, que des personnes parfois même des syndicalistes ont recours à des salariés en gré à gré qui n'entendent pas passer par une association.

Enfin, il faut relever l'insuffisance des tiers-payeurs mobilisés et mobilisables. Concernant les comités d'entreprises, les possibilités de solvabilisation apparaissent en effet limitées du fait de leur budget qui n'est pas extensible et des dépenses existantes des CE sur lesquelles il est difficile de revenir. Pour un développement des tiers payeurs, les syndicalistes reprennent parfois les propositions du conseil d'analyse

économique⁴² d'instauration du ticket service avec une solvabilisation passant aussi la collectivité publique qui serait plus juste que les actuelles réductions d'impôts qui ne touchent que les ménages imposables.

De même, le développement du TES pourrait aussi résulter de son utilisation par les caisses de retraite pour financer les interventions des aides à domicile. Or il apparaît, aux yeux d'une syndicaliste, que les associations sont frileuses vis-à-vis d'une telle utilisation car cet outil permettrait aux usagers de choisir entre différents prestataires de service et remettrait en cause les monopoles des associations qui aujourd'hui captent directement les financements de ces caisses sociales.

42. CETTE G., HERITIER P., TADDEI D. et THERY M., DEBONNEUIL M ; et LAHIDJI R., *Emplois de proximité*, op. cit.

2. L'adéquation entre l'offre et la demande, et la participation des usagers

Le syndicat intervient donc dans le financement des services de proximité comme un tiers payeur, que ce soit à partir des caisses sociales ou des comités d'entreprises. Il peut aussi être le porte-parole de ces adhérents à la recherche de services adaptés à leur demande et à leur condition de travail. Dans cette approche apparaît la difficulté de la conciliation des intérêts contradictoires entre la défense des travailleurs du champ et des consommateurs de service (qui peuvent parfois même être des employeurs dans le cadre des emplois familiaux).

1. Adaptation à la demande et flexibilité du travail chez les assistantes maternelles

De plus en plus, dans les entreprises, les horaires dits "atypiques" se développent. Les salariés commencent tôt le matin (4h, 5h, 6h) et finissent tard le soir (21h, 22h, 23h) sans parler du travail de nuit. A ce type d'horaire s'ajoute l'irrégularité même des horaires : d'une semaine sur l'autre, certains salariés ne connaissent pas leur emploi du temps. C'est le cas très particulier des caissières de supermarché mais aussi des ouvriers. Dans un tel contexte, comment concilier activité professionnelle et activité familiale ? Comment concilier travail et garde des enfants ? Deux solutions apparaissent :

1. L'adaptation des services aux personnes : ouverture des crèches plus tôt et plus tard, possibilité de faire garder son enfant de manière irrégulière (un jour oui, un jour non en fonction des horaires...) etc. Toutes ces adaptations du service aux nouvelles demandes des salariés ont déjà été mises en place par les assistantes maternelles : elles sont devenues de plus en plus flexibles. La CFDT a joué un rôle moteur dans l'adaptation des services aux nouvelles conditions de travail. La logique d'intervention de la CFDT dans les services publics notamment est de défendre le service public mais un service public qui sache s'adapter et évoluer avec "son temps". « Nous CFDT, on défend le service public mais avec adaptation. C'est-à-dire qu'il ne faut pas oublier pourquoi on est embauchée, nous sommes là pour répondre à une demande. Qu'il y a 20 ans cette demande elle était comme ça, que c'est plus la même aujourd'hui et qu'il faut

s'adapter. Donc ce discours, on le tient, c'est pas facile toujours, parce qu'il y a des gens qui sont accrochés. Ils oublient pourquoi ils ont été embauchés déjà. »

Les services d'aide à domicile ont donc évolué pour répondre à cette nouvelle demande caractérisé par des salariés travaillant sur la base d'horaires atypiques. Ainsi dans un service communal d'assistantes maternelles : « Les aides du gouvernement répondaient à une demande des familles, on pouvait faire un contrat avec une assistante maternelle du type : je travaille pas le lundi parce que je suis en RTT ou je travaille à temps partiel, je travaille pas tel jour, ou tel jour mamie m'aide à garder les enfants...donc, ce qui faisait qu'on pouvait faire garder son enfant par une "ass. mat" 3 jours par semaine et bénéficier des 800 francs. Il n'y avait pas d'obligation d'un certain nombre de jour dans la semaine ou dans le mois. »

2. L'interpellation des employeurs pour limiter les horaires atypiques : la CFDT peut d'un côté impulser l'évolution du service des assistantes maternelles. Mais d'un autre côté, la CFDT veut poser les limites de cette adaptation en interpellant les employeurs pour qu'une adaptation ait lieu également au sein de l'entreprise : « J'ai envie de solliciter l'inter-professionnel c'est-à-dire tous les syndicats et qu'il y ait une enquête. Qu'on demande aux équipes CFDT qui ont des modes de garde atypiques, qu'on lance une enquête sur quels sont leurs besoins, comment ils ont trouvé des solutions, et que fait la CFDT pour interpellier les employeurs ? »

Par rapport aux services aux personnes (et aux assistantes maternelles en particulier), il paraît important de mener un travail transversal car elles ne pourront pas élargir leurs amplitudes de garde à l'infini. Une question est posée aussi régulièrement : est-il souhaitable pour une société de développer à outrance les horaires atypiques, des formes d'organisation du travail qui vont déstructurer les rapports sociaux et familiaux ? Quel avenir pour des enfants gardés 24h sur 24 ?

2. La participation des retraités au plan gérontologique du département Nord

L'élaboration d'un schéma gérontologique est, pour la CFDT, un lieu propice à la mise en œuvre d'une certaine conception de la formation des salariés. En témoigne dans la région Nord Pas-de-Calais l'action du syndicat des retraités CFDT. Actuellement dans le Nord se met en place la concertation gérontologique dans le cadre du schéma gérontologique

départemental (Conseil général). La spécificité du Nord c'est de développer des instances de concertation autour de l'élaboration de ce schéma gérontologique.

Cette concertation a débuté fin 98 par des réunions locales sur 15 secteurs du nord qui à terme peut conduire à un schéma ayant des antennes locales. Les avancées de cette concertation sont inégales selon les secteurs. Le travail sur secteurs a été précédé d'une réunion générale : médecins, infirmiers libéraux, associations d'aide à domicile, services de soins, hôpitaux, CCAS, clubs, lieux d'accueil des Personnes âgées, représentants des organisations syndicales. La CFDT était présente là où elle avait des mandats. Aujourd'hui elle est présente sur la moitié des antennes. Et sa représentativité est plus importante que celle des autres syndicats. Dans le cadre de ce schéma gérontologique, la CFDT compte travailler activement à un développement de la formation des salariés qui favorise une unification des professions d'aide à domicile.

Le syndicat des retraités s'inquiète du fait que les retraités qui ont des ressources moyennes soient obligés de faire appel à un service mandataire dont la formation est inexistante ou aléatoire et qui, de plus, procure un salaire plus bas que le prestataire.

Dans la région du Nord-Pas de Calais, le syndicat CFDT des retraités du Nord-Pas de Calais développe une réflexion sur l'opportunité d'une formation initiale commune pour tous les personnels du maintien à domicile, qui porterait sur la double fonction relationnelle et technique. Notamment en ce qui concerne la fonction relationnelle, cette formation devrait approfondir les notions de discrétion et de respect, quelle que soit la fonction remplie au domicile des personnes (travailleuses familiales, infirmière, aide-soignante, aide ménagère etc...). Cette formation s'appuierait sur l'idée que tous les professionnels intervenant à domicile entrent dans l'intimité de la famille et que cette posture professionnelle particulière suppose l'acquisition de connaissances psychologiques et comportementales touchant notamment à la bonne distance qui doit être préservée entre l'aidant et l'aidé.

3. La question de l'utilisation du Chèque emploi-service par les cédétistes employeurs des employés de maison

La CFDT soutient le développement du Titre emploi service avec l'objectif de professionnaliser les emplois trouvant un cadre plus stable avec un employeur associatif. D'une certaine manière, cet appui au TES est un moyen de contrecarrer le développement du Chèque emploi service.

Pourtant, il s'avère que des cédétistes usagers utilisent le Chèque emploi service et que leurs salariés employés de maison préfèrent ce type de contrat. Ce n'est pas un des moindres paradoxes, les salariés en gré à gré peuvent parfois avoir de meilleurs salaires en étant directement rémunérés par des usagers-employeurs (quand ils offrent des conditions meilleures que les conventions collectives) qu'en étant salariés d'associations prestataires. Un syndicaliste relativise toutefois ce constat fait par les salariés en soulignant qu'ils ne prennent pas toujours en compte des dimensions comme le paiement des congés payés (qui peut se faire chaque mois avec le chèque emploi service) et qui donne l'illusion d'un salaire plus élevé, la plus grande stabilité que présente le salariat dans une association, les possibilités de formation qu'il offre...

Cette difficulté du positionnement par rapport au chèque emploi service et aux emplois familiaux se retrouverait entre les fédérations, selon un cédétiste. « Au niveau de la CFDT Nationale, on a un problème pour prendre ce dossier en charge parce qu'on n'a pas tranché sur le chèque emploi service à la CFDT. D'un côté, la fédération service qui est pour le chèque emploi service et, de l'autre, la fédération santé-sociaux est contre. Et "au dessus" on n'a pas tranché. Parce que peut-être qu'on est comme le gouvernement, on ne sait pas trop...parce qu'on a sans doute plein d'adhérents CFDT qui utilisent le chèque emploi service. »

4. Les comités d'entreprise, un regroupement d'usagers

Avec ABCD, on a vu comment les représentants des comités d'entreprise se faisant l'écho de leur ayant droit, en sont venus à porter l'accent sur le nécessaire développement de la qualité des services accessibles avec le TES. Dans cette configuration, le Comité d'entreprise n'est plus cantonné à un rôle de tiers payeurs mais devient un moyen de porter la parole des usagers des services aux personnes de manière collective. On retrouve des volontés semblables dans des activités de service directement initiées par les comités d'entreprise.

Ainsi, dans la région du Nord-Pas de Calais, la mise en place d'un service de repassage au sein de la CAF de Roubaix est issue du travail du groupe CFDT (Union régionale à Lille) qui s'était monté sur le thème « concilier la vie familiale et professionnelle ». Ce service a été créé en 1994 dans le double objectif de créer de l'emploi et de dégager du temps libre pour les salariés. Le comité d'entreprise de la CAF s'est adressé à l'association ESPOIR, association d'insertion qui embauchait en contrat aidé des demandeurs d'emploi. Le choix de cette association répondait à un autre

objectif de la CFDT, celui de développer de l'emploi, sinon pérenne du moins plus protégé.

Les premières années ce service a très bien fonctionné puisque sur les 260 salariés de la CAF une cinquantaine l'utilisaient. 2 intervenantes salariées de l'association ESPOIR avaient été mises à temps plein à disposition sur ce service.

A l'origine la participation financière du comité d'entreprise était importante puisqu'elle couvrait pour moitié le prix de la prestation horaire. (Participation du CE de 24 FF pour un prix horaire de 48 FF pour un tirage maximum de 8 heures par personne et par mois). Puis, il y a eu un changement de composition du comité d'entreprise qui bien que restant majoritairement CFDT, développait de nouvelles orientations dans lesquelles le service repassage ne retenait plus les mêmes suffrages, d'autres objectifs étaient valorisés qui ont conduit à une réduction des financements affectés au service repassage. Le montant de la participation du CE sur le coût horaire du service a été ramené à 10 FF.

Parallèlement à la réduction de la participation, les utilisateurs du service n'ont pu continuer à bénéficier de la déduction fiscale en raison de la nature du service rendu, en collectivité et non à leur domicile. En effet, le droit à cette déduction avait été toléré mais il a été retiré, par la suite, à l'association

Doublement pénalisés, une grande partie des salariés de la CAF bénéficiaires du service, ont cessé de l'utiliser. Sur les cinquante utilisateurs il en reste aujourd'hui une vingtaine. De même, l'emploi créé par ce service se limite aujourd'hui à une journée de travail hebdomadaire effectué par une salariée de l'association ESPOIR.

Toutefois, l'organisation du service perdure sur des bases qui satisfont l'ensemble des acteurs : l'association ESPOIR, le comité d'entreprise et les bénéficiaires. Nous le décrivons ici.

Une repasseuse salariée de l'association ESPOIR vient une fois par semaine à la CAF effectuer le repassage du linge apporté par le personnel. Pour ce faire, le Comité d'entreprise a mis à sa disposition une salle et un matériel dont il s'était doté à l'origine du service.

Chaque bénéficiaire dépose son linge dans une panier et remplit une fiche qui correspond à son contenu. Cette fiche présente une liste de tous les vêtements et pour chacun d'eux le temps unitaire correspondant à son

repassage. L'intéressé coche lui-même cette liste qui permettra à la repasseuse d'établir la facture remise le soir même à l'ayant droit quand il vient rechercher son linge. Précisons que le temps est facturé par quart d'heure et que tout quart d'heure entamé est dû. Le bénéficiaire paie directement le montant de la prestation à la repasseuse par un chèque signé à l'ordre de l'association. Ce montant est déduit de la participation du CE qui la verse mensuellement à l'association ESPOIR sur l'ensemble des factures effectuées pendant le mois.

3. Les relations entre employeurs et salariés

1. Les difficultés de l'encastrement local des relations employeurs / salariés

1. Des liens privilégiés entre syndicats et employeurs associatifs

Les liens privilégiés entre les militants cédétistes et les employeurs associatifs des services aux personnes apparaissent à différents niveaux. Certains militants font parfois partie des conseils d'administration des associations employeuses. Même si c'est essentiellement dans les structures d'insertion par l'économique que les croisements sont les plus importants, ces "doubles casquettes" existent aussi dans les associations d'aide à domicile traditionnelles. En outre, des structures comme Avertir ou des Comités de bassin d'emploi montrent combien les représentants syndicaux peuvent à travers les mandats qu'ils ont dans ces organisations appuyer les stratégies de développement des employeurs associatifs⁴³.

On peut aussi percevoir des valeurs communes entre le mouvement associatif et syndical liées à une histoire étroitement imbriquée⁴⁴. Pourtant comme les militants cédétistes estiment « ne pas avoir forcément de meilleures relations avec la Confédération paysanne qu'avec la FNSEA quand il s'agit de défendre les salariés agricoles et ce malgré les valeurs communes qui peuvent être partagées », les relations entre syndicats et employeurs associatifs peuvent aussi être tendues.

2. L'employeur associatif, un patron paternaliste ?

Ainsi, les syndicalistes critiquent vertement la manière de gérer les conflits sociaux de certaines associations. « C'est un milieu qui est très fort pour constituer des jurys populaires. C'est-à-dire qu'une aide à domicile qui fait une connerie, elle se retrouve convoquée devant 7-8 personnes, des tribunaux, pour ainsi dire. Il y a la présidente fédérale (quand c'est

43. Voir partie suivante sur le dialogue social local.

44. Sur ce sujet même si l'auteur est secrétaire d'une autre confédération, la CGT, on pourra se référer à Le DUGOU J.-C., « Pour une possible convergence entre le syndicalisme et l'économie sociale et solidaire », pp. 79-95 in FOUREL C. (Dir.), *La nouvelle économie sociale*, Paris : Editions Syros, Alternatives économiques, 2001.

l'ADMR), le directeur de l'ADMR, le président local, le trésorier, le vice-président local... En général, ils tournent à un minimum de 5. Et la pauvre aide à domicile, elle arrive en face de ça et elle se fait "fusiller". Quand elle anticipe et qu'elle a demandé à quelqu'un, de la CFDT ou autre, de l'accompagner, en général ils ne supportent pas. Et on la culpabilise à mort. » L'importance de la syndicalisation n'en est que plus forte. « J'ai connu des "travailleuses familiales, costauds" etc. qui pour un témoignage qu'elle avait fait vis-à-vis d'un enfant, dans le cadre d'un divorce, l'association lui a mis un avertissement. Et si elle n'avait pas été syndiquée, elle était virée ! »

Mais les syndicalistes soulignent l'ambiguïté de l'association entendue par ses dirigeants comme outil de défense des salariés. Ainsi tous ont été indignés par les conditions d'organisation de la manifestation de l'automne 2000 à l'initiative des fédérations de l'aide à domicile. Celles-ci « ont fait monter à Paris » des milliers d'aides à domicile, de bénévoles et d'employeurs pour protester contre la politique gouvernementale en direction de ce secteur. Les syndicats estiment qu'il y a une confusion des genres à faire manifester côte à côte employeurs et salariés.

En outre, les revendications des salariées ne seraient souvent pas prises en compte par les employeurs-bénévoles qui n'assument pas leur responsabilité de "patrons" : « Alors c'est vrai qu'il y a des associations où les administrateurs au point de vue professionnel il y a pas mieux. Mais ce sont les bénévoles qui font le travail de coordination, les plannings etc. qui font tout. Le fait de dire "je suis bénévole" justifie toutes les conneries et coupe court à toutes réclamations d'un salarié. »

L'apparition du syndicat dans ces associations est alors perçue comme une remise en cause par les administrateurs et dirigeants associatifs. « L'aide à domicile lorsqu'elle est recrutée par une association (que ce soit pour faire du mandataire ou du prestataire) se retrouve dans une organisation gérée par des bénévoles et des gens qu'elles "connaissent" : des notables, des habitants de leur commune... ». Ce contexte expliquerait en partie le fait que les aides à domicile ne se syndiquent pas ou n'ont pas de revendication publique. En effet, le rapport aide à domicile et employeur associatif est souvent caractérisé, pour les syndicalistes, par une relation de type paternaliste qui met les aides à domicile en position de faiblesse. « Localement, quand on prend une association comme l'ADMR : la présidente, c'est une personne de la commune qui vous donne du boulot, que vous connaissez depuis longtemps, vous n'allez quand même pas

l'embêter. Vous ne pouvez pas. Et puis si vous l'embêter, vous n'avez plus de boulot d'abord. »

3. Vaut-il mieux avoir affaire à une multinationale ou à une association locale ?

S'appuyant sur le constat que de véritables "rapports de force" entre aides à domicile et employeurs sont difficiles à mettre en place dans le secteur des services à domicile, certains syndicalistes CFDT interviewés en viennent à regretter que le service ne soit pas marchand, géré par des gros groupes multinationaux. Par rapport aux services de ménage, l'idée d'une intégration des salariés des structures d'insertion vers les entreprises industrielles qui pourraient se positionner sur ce type de services aux personnes est aussi avancée.

Il faut souligner cet aspect du débat sur la professionnalisation car il laisse sous-entendre qu'il n'y aurait une véritable professionnalisation qu'à partir du moment où les services aux personnes seraient dans le secteur marchand, géré par des patrons. Face à de "vrais" patrons, les aides à domicile seraient plus enclines à revendiquer. Les salariées s'organiseraient plus facilement face un vrai capitaliste que face à un employeur associatif. En fait, historiquement, il s'agit d'un rapport social classique donc plus lisible. En effet, les salariés mais plus encore les syndicats, ont l'habitude de cette forme de relations industrielles : salariés, syndicats, patron capitaliste, Etat.

Dans le même temps, le risque d'une sélection de la clientèle qu'entraînerait le recours à ces entreprises privées capitalistes est mal perçu par les syndicalistes qui nous livrent une coupure de presse sur de « nouveaux types d'association ». La responsable d'une « structure-test » du groupe Accor y explique que « les autres associations ont une technique qui n'était pas la mienne quand j'ai commencé. Elles s'adressent à une clientèle qui avaient des revenus moyens. Les gens aux salaires plus élevés ne trouvaient personne car ces associations leur demandaient leur revenu et, en conséquence, on leur proposait un prix fort, alors qu'ils ne voyaient jamais la même personne. Moi je ne demande pas les revenus : toutes les personnes paient le même prix et j'envoie toujours la même personne. Donc ma clientèle s'est imposée d'elle-même vers des gens aisés. »

4. Des configurations inédites

L'appui de l'association Avertir à la professionnalisation des intervenantes de l'Association des gardes malades à domicile du Poitou a été souligné

dans la partie précédente. Elle a montré des liens privilégiés entre une structure où l'Union régionale a une place centrale, et un employeur associatif. Or la directrice de cette association mandataire est entrée dans un conflit avec les autres salariés en engageant des procédures de licenciement. Solidaires des personnes menacées de licenciements, les gardes malades vont les soutenir, lancer une pétition et aller voir le syndicat. C'est la CFDT qu'elles solliciteront même si elles reconnaissent avoir au départ hésité ne sachant pas trop quelle allait être la réaction de ce syndicat qui « était dans de bons termes avec leur directrice ».

Depuis, avec le soutien de la CFDT, les gardes malades sont parvenues à convaincre les adhérents de l'association (comprenant les salariés et leurs usagers employeurs) d'obtenir le départ de la directrice, de faire évoluer la composition du conseil d'administration. Au final, on se trouve dans une situation inédite où une des "meneuses", adhérente depuis à la CFDT est devenue présidente de l'association mandataire qui emploie du personnel permanent et qui compte comme adhérents d'autres salariés, leurs usagers-employeurs et des bénévoles. Cette configuration bouscule les schémas traditionnels et montre une forme institutionnelle rappelant les coopératives sociales italiennes qui associent différentes parties-prenantes.

On peut se demander si cette forme organisationnelle ne serait pas un moyen d'associer usagers et salariés et de poser une alternative à l'emprise des notables locaux, comme l'entrée des entreprises privées lucratives sur ce secteur. Toutefois, elle se situe dans un cadre statutaire, le mandataire, qui est vivement critiqué par d'autres syndicalistes.

2. La nécessaire constitution de représentants salariés

Même si ces débats sont à poursuivre, la pertinence du développement d'une action syndicale est, malgré les difficultés posées, indispensable aux yeux de tous les cédétistes.

1. La création et mutualisation des temps syndicaux dans les associations

L'isolement des salariés à leur poste de travail expliquerait que la syndicalisation reste peu développée. En outre, l'éclatement entre des salariés dans de multiples petites associations rend difficile aux élus comme aux délégués syndicaux de disposer de suffisamment de temps de délégation pour se poser en interlocuteur. C'est pourquoi il est proposé de mutualiser les temps syndicaux entre différents employeurs. Or, dans le Nord-Pas de Calais, il n'y a que l'ADMR qui mutualise le droit syndical. Dans les autres contextes associatifs, les adhérents actifs agissent en

bénévoles. Notons que dans le cadre de l'EDDF Nord-Pas de Calais, les militants CFDT qui y sont impliqués ont obtenu du temps de prise en charge pour des adhérents qui viendront y travailler.

Mais les militants expliquent aussi la faible représentation syndicale par des raisons dépassant le champ des services de proximité. « Tant qu'on ne reconnaîtra pas la représentation syndicale ou une possibilité d'expression : que l'on dira voilà on taxe un franc à chaque employeur, pour permettre une représentation syndicale et payer des temps de représentation ou de délégation ou compagnie... si on faisait ça pour moi ce serait déjà une démarche de professionnalisme. Un franc de plus par mois à tous les employeurs ou par tranches de 10-20 heures, 30-40 heures... à définir. On peut tout faire. »

2. La reconnaissance de la branche professionnelle de l'aide à domicile

Dans le même temps, des difficultés sont soulignées concernant la reconnaissance de la branche aide à domicile au sein même de la Fédération. Pour les bretons, « la branche aide à domicile n'existe pas au niveau de la fédération. En 1997-98, la fédé a décidé de couper la branche "maintien à domicile" et de nous rapatrier à moitié sur le social et à moitié sur le sanitaire. Et pourtant, il est important que cette branche existe : si la fédé coupe la branche, il y a une non-reconnaissance. Les aides à domicile n'ont pas apprécié. Elles veulent défendre leur branche, leur profession... Dans le département 35, on a décidé de la maintenir mais, on n'a toujours pas compris pourquoi la branche avait été en fait coupée au niveau national. »

En région Nord-Pas de Calais, dans le cadre de la CFDT, la branche maintien à domicile a été créée au niveau du département du Pas de Calais. Auparavant dans la branche santé sociale il y avait seulement la branche associative sanitaire et sociale. La création de cette branche spécifique est propice à la mise en œuvre d'actions propres à ce champ et notamment la constitution de groupes de professionnels qui, au sein de la CFDT engagent des réflexions et initient des actions en faveur des acteurs du secteur maintien à domicile .

Ainsi, l'animatrice de branche (maintien à domicile à l'union locale de Lens) s'est donné pour objectif de structurer le secteur professionnel du maintien à domicile sur le Pas-de-Calais. Dans ce but, elle se concerta avec la déléguée du Nord pour que la région ait des objectifs communs. Au niveau de l'union locale elle anime un groupe composé de 6 déléguées syndicales travailleuses familiales et aides à domicile salariées de structures

associatives. Ce groupe se réunit une journée tous les trimestres. Au cours de ces réunions le groupe décide des orientations de travail qu'il privilégie, des priorités et se partage les missions.

Dans un premier temps le groupe se donne pour objectif de répertorier les associations développant des services de travailleuses familiales et d'aide à domicile. Dans un second temps le groupe effectuera un travail d'enquête auprès des professionnelles pour connaître le contenu de leurs tâches et repérer les difficultés qu'elles rencontrent.

A partir de ce travail de repérage et d'enquête, le groupe se donne pour objectifs :

- de reconstruire un réseau de l'aide à domicile sur le département du Pas-de-Calais ;
- de développer la représentation syndicale dans les structures ;
- de diffuser auprès des salariées une information à la connaissance de leurs droits.

Le repérage des professionnels dans le cadre du gré à gré apparaît actuellement impossible pour ce groupe. Ce constat rappelle que si la syndicalisation est, on l'a vu, difficile dans le champ associatif, elle s'avère encore plus problématique dans le gré à gré.

3. La recherche et la construction d'un interlocuteur employeur organisé au niveau régional

Mais l'organisation des salariés ne suffit pas, il faut aussi organiser les employeurs : « nous avons besoin d'avoir des interlocuteurs pour pouvoir négocier » avance un syndicaliste et c'est ainsi que la CFDT, le plus souvent à travers ses Unions régionales contribue au regroupement des associations au niveau régional.

1. ABCD en Bretagne

L'Association Bretagne Chèque Domicile a été constituée fin 1995 avec pour objectif de promouvoir le développement du Titre emploi service. Mais ses objectifs ne s'arrêtent pas là. Elle a dès le début décidé de se constituer en collèges afin de consolider lieu de réflexion rassembleur d'acteurs locaux qui œuvrent ensemble pour construire de l'emploi pérenne dans une démarche de solvabilisation de la demande, d'accroissement de la qualité des services et de développement de processus de professionnalisation. Ainsi ces trois collèges ont d'abord été composés :

- pour le premier, les comités d'entreprises et organismes assimilés, les confédérations syndicales représentées ;
- pour le second collège, d'associations employeuses (COORACE AMFD, ADMR...) ;
- pour le troisième collège de syndicats et du PLIE District de Rennes.

Par la promotion du TES il s'agit aussi de développer des axes de travail « que renferme le concept même de Chèque domicile, à savoir :

- 1° La solvabilisation et l'accessibilité des services à domicile ;
- 2° La qualification des salariés de ce secteur et la construction d'un cadre permettant d'accueillir et de stabiliser, dans l'emploi, des personnes en fin de parcours d'insertion et de professionnalisation.
- 3° Enfin, les garanties et protections des salariés du secteur de l'aide à domicile. »⁴⁵

Enfin, ABCD a, sur la zone pilote de Bretagne, « une mission d'innovation sociale. » Cette forme associative inédite a permis de rassembler au niveau régional des syndicats, des comités d'entreprise, des usagers (à travers les comités d'entreprise), des associations employeuses.

La constitution de cet espace de réflexions et d'actions a un intérêt qui dépasse la promotion et la commercialisation du TES repris depuis par Chèque domicile dans le sens où il a permis un décloisonnement entre différents types de parties prenantes des services aux personnes mais aussi au sein même des employeurs. C'est en effet un lieu unique où se retrouvent aussi bien des représentants d'associations d'aide à domicile que d'associations intermédiaires. L'impact de ce décloisonnement a aussi des répercussions dans d'autres régions comme le Nord Pas de Calais où l'expérience ABCD a aidé à la constitution de Synergie Domicile (Sydo).

2. Sydo dans le Nord Pas-de-Calais

SYDO trouve son origine dans une rencontre lancée, en 1995, par la CFDT Nord Pas de Calais pour débattre de l'expérience ABCD. Cette rencontre où était invité le secrétaire de l'UR CFDT Bretagne a permis de réunir l'ensemble des représentants des associations employeuses du Nord. En

⁴⁵ *Convention Chèque domicile* signée le 23 septembre 1997, ABCD et SA Chèque domicile.

2000, l'association SYDO (anciennement Synergie Domicile) couvre un réseau d'une centaine d'associations dans le département du Nord, toutes adhérentes à l'une des fédérations d'aide à domicile composant l'association : URADAR, FDADMR, FDAFAD, URAMFD, COORACE, URIOPSS. Depuis sa création en 1996, SYDO se donne pour objectifs :

- d'assurer une liaison et une coordination des fédérations et unions d'organismes qui la composent ;
- de développer des synergies entre ses membres sur les axes suivants :
 - la promotion des emplois de services aux personnes ;
 - le développement de formes de solvabilisation de l'offre et de la demande de services à domicile ;
 - la promotion de parcours d'insertion et de professionnalisation ;
 - la garantie de la qualité des prestations offertes par les services.

Dès l'origine de SYDO, le choix a été de faire appel à d'autres composantes que les fédérations de services aux personnes. Et spécifiquement la CFDT en raison de ses motivations en faveur de la professionnalisation des personnels. La CFDT siège donc au conseil d'administration de SYDO où elle a un siège depuis sa création. Le conseil d'administration des associations ou fédérations d'aide à domicile offre à la CFDT un lieu privilégié de mise en œuvre de ses objectifs en matière de professionnalisation et de formation des salariés dans le champ associatif de l'aide à domicile.

Le conseil d'administration a d'ailleurs modifié son organisation depuis sa création. En octobre 1996, lors de la création de SYDO, son conseil d'administration était organisé en deux collèges :

- les partenaires (fédérations d'aide à domicile) ;
- les associés dont la CFDT.

En 1998, compte tenu du fait que ces deux collèges poursuivaient les mêmes objectifs et s'investissaient au même degré dans l'action, les deux composantes se sont rejointes dans un seul collège. Depuis la création de SYDO les plus-values de la CFDT se manifestent sur deux axes :

- un regard vigilant sur l'emploi dans le champ ;

— une aide très appuyée et ciblée sur la professionnalisation des salariés.

En effet, la CFDT s'est toujours positionnée pour privilégier non seulement l'emploi mais faire en sorte que celui-ci soit pérenne et non précaire. Dans ce sens, l'influence de la CFDT s'est fortement exprimée lors des débats et à travers sa position au moment des votes. Récemment elle s'est positionnée très activement dans la mise en place de l'EDDF. A ce sujet il est intéressant de noter que si cette EDDF a été signée par les différentes fédérations d'aide à domicile et non par SYDO, c'est ce regroupement qui jouera le rôle de secrétariat dans cette négociation. Dans le prolongement de cet EDDF, la CFDT souhaiterait initier un Comité paritaire régional de l'emploi et de la formation (CPREF) avec les membres de SYDO.

D'autres instances tels que les Comités régionaux d'économie sociale représentent un moyen d'unifier les employeurs associatifs pour permettre aux syndicats de faire entendre ses revendications. Toutefois, à la différence d'ABCD ou de SYDO, les syndicats ne sont pas directement parties prenantes de ces regroupements. Malgré ces expériences, la création d'un interlocuteur patronal unifié n'est pas aisée. Deux types de difficultés se posent. La première tient à la méfiance réciproque entre les fédérations des associations de l'aide à domicile (ADMR, ASSAD, ADAR...) et les regroupements de l'insertion par l'économie représentés notamment dans les services aux personnes par les associations intermédiaires et leur principal regroupement le COORACE. Les structures d'insertion sont vues comme venant déstructurer le champ des services de proximité à travers la promotion de petits boulots, les associations d'aide à domicile sont perçues comme trop traditionnelles et incapables de s'adapter aux nouvelles demandes. La deuxième tient aux méfiances réciproques entre fédérations d'aide à domicile elles-mêmes, celles-ci proviennent d'histoires différentes et de jeux politiques locaux qui parasitent des volontés de regroupement. Les craintes liées à l'entrée du secteur privé sur ce champ ont permis un certain développement des relations et des regroupements entre acteurs associatifs. Mais il sont encore trop limités, et c'est ainsi que l'on voit les syndicats de salariés œuvrer pour trouver les moyens de regrouper les employeurs.

3. Les relations avec les employeurs de services aux personnes, l'absence des associations mandataires

Si en ce qui concerne les employés en gré à gré, la FEPEM offre un regroupement des employeurs d'employés de maison, cette instance patronale ne permet pas une véritable représentation des employeurs passant par le système mandataire. Ces personnes présentent des caractéristiques spécifiques liées à leur âge, leur dépendance et les besoins qui en découlent qui peuvent difficilement être mises en avant par la FEPEM qui représente les employeurs plus traditionnels d'employés de maison.

Avec le système mandataire, ce sont les associations qui pourraient être un interlocuteur privilégié pour négocier les conventions collectives, les dispositifs de formation... or le fait qu'elles ne soient pas employeurs les empêche de jouer ce rôle. La CFDT souhaiterait que les associations mandataires puissent devenir un interlocuteur, au moins consultatif, dans le cadre des négociations avec les employeurs de ce champ qui ne sont représentés que par la FEPEM. Ce souhait est d'autant plus fort lorsque l'on sait que dans les négociations de l'EDDF Nord Pas-de-Calais, les associations prestataires (pourtant aussi agréées mandataires) avaient tendance à ignorer les salariés en mandataire dans la mise en place des dispositifs de formation. D'une certaine manière, aux yeux des syndicalistes, cette configuration freine la responsabilisation des associations pour la professionnalisation des employés en mandataires.

Notons enfin, que cette stratégie syndicale de tentative de création d'interlocuteurs employeurs et de leurs regroupements n'est pas seulement utile pour un développement des relations employeurs/ syndicats mais aussi pour « *les négociations entre les employeurs et les financeurs qui préfèrent avoir un seul interlocuteur.* » C'est une des dimensions du "quatrième niveau de dialogue social".

4. Le dialogue social local

1. Un quatrième niveau de dialogue social

Le quatrième niveau de dialogue social est fortement mis en avant par l'Union régionale Poitou-Charentes, il s'ajouterait « aux trois niveaux classiques que sont l'entreprise, la branche et le niveau national interprofessionnel »⁴⁶. Ce quatrième niveau de dialogue social se veut à la fois territorial et interprofessionnel. On le retrouve d'une certaine manière à travers les Comités de bassin d'emploi ou par la participation à des instances tels que les Conseils économiques et sociaux régionaux (CESR), mais aussi dans la constitution d'associations ad hoc, de chartes de qualité, de regroupements spécifiques sur les services de proximité...

Cette approche territoriale trouve, pour ses promoteurs, sa légitimité à plusieurs niveaux. D'abord, les intervenants dans ce domaine d'activités ont des statuts précaires et sont éclatés entre différents employeurs et au sein d'un même employeur ont des difficultés à constituer un collectif. Dans cette configuration, il est difficile d'avoir un patron et des syndicats face à face. Cette absence de rapports sociaux rend difficile la construction de rapports de force. Ensuite les conditions d'amélioration salariale dans ce domaine ne sont pas liées principalement aux employeurs dont les marges de main d'œuvres sont réduites du fait de l'importance des financements et dispositions réglementaires publics. Le dialogue social territorial apparaît ainsi comme un moyen d'agir sur les financeurs publics qui ont un rôle central pour la professionnalisation du champ.

Sans prétendre ici à l'exhaustivité, trois exemples d'instances de dialogue social local vont être ici présentées. Dans la première, Avertir, la CFDT a eu un rôle moteur dans la genèse et le fonctionnement de la structure. Dans la seconde, la charte de qualité d'Ile et Vilaine, après aussi avoir eu un rôle central, la CFDT se voit quelque peu évincée. Dans la troisième, le Groupe initiatives pour l'emploi Services aux personnes en Bretagne, la CFDT est absente en tant que telle et pourtant l'on relève que les propositions qu'elle peut faire par ailleurs sont fortement portées par ce regroupement.

46. JOUBERT F., QUINTREAU B., RENAUD J., secrétaire général et secrétaire régionaux de la CFDT Poitou-Charentes, *Syndicalisme et nouvelles solidarités*, in le dossier Les services de proximité, La Revue de la CFDT, op. cit., p. 35.

2. La constitution d'une structure de développement Avertir en Poitou-Charentes

1. Genèse d'Avertir

L'exemple de l'Association pour l'emploi, la reconversion, le travail, l'insertion et la réussite (Avertir) permet d'illustrer une démarche propre au dialogue social local sur la professionnalisation. Dans le débat sur les services de proximité, et plus particulièrement sur les services aux personnes, la CFDT est présente en Poitou-Charentes à travers Avertir : le président de l'association et d'autres membres du bureau sont (entre autres) des cédétistes. Cette action est localement assimilée à la CFDT mais « c'est aussi parce que l'on s'y est beaucoup investi » explique un responsable. L'association a d'abord « été conçue par l'union régionale CFDT pour donner à la réflexion et à l'action sur la gestion prévisionnelle des emplois un espace régional d'intervention »⁴⁷. Le syndicat se positionne alors comme un acteur capable d'impulser une nouvelle dynamique professionnelle permettant de suivre les évolutions professionnelles voire de les devancer « parce que les métiers évoluent et ne sont plus dans une logique industrielle ».

Depuis 1990, l'association Avertir travaille au rapprochement des partenaires sociaux entre eux, avec les collectivités locales, les administrations et les entreprises. Son conseil d'administration est composé de responsables d'entreprises (Rhône-Poulenc, EDF/GDF, France Télécom, Cognac Hennessy...), de syndicats de salariés et de patrons (CFDT, CFTC, CFE/CGC, UP), d'associations œuvrant pour le développement de l'emploi et de l'activité, de l'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE), de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DRTEFP), du Secrétariat Général aux Affaires Régionales (SGAR), du Conseil Régional.

Avertir constitue ainsi un véritable outil pour la CFDT permettant le développement de nouveaux projets pour créer de l'emploi et entraînant le développement d'une nouvelle forme de syndicalisme.

Le développement de projets de créations d'emplois se réalise autour de trois axes :

— 1992 : le développement de la gestion prévisionnelle des emplois ;

47. *Ibid.*

- 1994 : la mise en place d'une charte de partenariat pour le développement économique local et l'emploi en Poitou-Charentes ;
- 1994 : le développement des services de proximité, qui nous intéresse ici plus particulièrement.

2. L'appui au développement des services de proximité

Pour Avertir, les services de proximité sont donc apparus comme une possible évolution de l'emploi et du lien social face à des évolutions socio-démographiques de la société. Les services de proximité existaient bien auparavant, avec notamment les services à la personne (enfants, familles, personnes âgées) ; mais c'est plutôt dans la manière de les concevoir et de les construire qu'Avertir a voulu se différencier. L'association va recruter un agent de développement qui sera inscrit dans le programme de transfert de méthodologie d'accompagnement de services de proximité, initié par l'ADSP. La conception des services de proximité est donc « celle des services solidaires suivant la philosophie de l'économie solidaire » explique l'agent de développement.

Ainsi, a débuté en 1994, 1995, puis 1996 une action autour de la Centrale nucléaire de production électrique de Civaux avec le soutien d'EDF et de la DDTEFP de la Vienne. Une enquête sur les besoins des treize communes de la zone d'accueil de la Centrale nucléaire de Civaux a favorisé le rapprochement d'EDF et de son milieu environnant. Cette action a permis d'identifier et de participer à l'accompagnement d'un certain nombre de projets : création d'une halte-garderie (MJC, Lussac-les-Châteaux) mais aussi réflexion sur les transports scolaires, sentiers de randonnées, maisons intergénérationnelles, formation.... La signature du protocole d'accord entre EDF et Avertir permet encore de soutenir aujourd'hui le développement des services de proximité sur la zone d'accueil de la Centrale.

L'action d'Avertir s'est étendue à la région Poitou-Charentes en 1995, par la signature d'un protocole d'accord avec l'Etat et la Région, dans le cadre du contrat de plan Etat/Région pour susciter, détecter et accompagner les projets créateurs de services de proximité. En 1996, Avertir sera retenu comme site pilote par la DATAR pour soutenir et encourager le développement d'activités de services de proximité.

En initiant Avertir, la CFDT est donc un acteur du développement local. Mais cette expérience démontre aussi le lien étroit entre ce "nouveau" rôle et celui de représentant des salariés. La mise en place de nouvelles formes d'intervention (les services de proximité en l'occurrence) constitue un outil

d'analyse des nouveaux "métiers" : Avertir peut être considéré comme un observatoire des "nouvelles professions des services aux personnes" à travers lequel la CFDT peut mesurer, suivre les évolutions professionnelles (nouvelles figures professionnelles, nouvelles questions que posent les services de proximité...), et participer ainsi, en amont, à la professionnalisation même du champ. A travers cette approche, il s'agit pour l'union régionale de parvenir à une reconnaissance des nouveaux métiers en amont des conventions collectives.

3. Une nouvelle place pour le syndicat

Pour autant, le financement d'AVERTIR n'est jamais assuré bien qu'elle remplisse une fonction de laboratoire social et qu'elle ait le soutien de la Région. Cette fragilité organique conduit à concevoir deux voies de progrès : une voie juridique d'ouverture d'un quatrième niveau de dialogue social territorial, et la perspective d'une Fondation pour le Développement de l'Emploi Solidaire qui augmente l'autonomie de l'action impulsée.⁴⁸

A travers cette expérience, le syndicat dépasse son rôle de représentant des salariés. Avertir constitue donc un outil de développement à part entière pour la CFDT. A tel point d'ailleurs qu'en février 2001, l'association Avertir a dû être dissoute pour des raisons purement politiques. Les autres partenaires sociaux et patronaux (CGT et MEDEF notamment) ont fait pression pour faire partie de cette initiative. Avertir était localement reconnue comme l'outil CFDT dans lequel il était politiquement impensable de participer réellement (même si le CA était officiellement ouvert). Il a donc fallu créer une nouvelle structure en filiation d'Avertir mais avec ces nouveaux acteurs : le Carrefour pour l'innovation sociale, le travail et l'emploi, CISTE. Cette initiative est parvenue à être inscrite dans le XIIème Contrat de plan Etat Région sous un chapitre consacré au « dialogue social territorial ».

L'expérience Avertir montre les difficultés en France pour les syndicats de s'impliquer pleinement dans le développement local. Cette réalité tranche avec celle d'autres pays telle que l'Espagne où les syndicats sont officiellement reconnus comme acteurs pouvant développer et "diriger" ce genre d'initiative. Ainsi un projet européen PARIEE a été monté avec des

48. MULLER M., *Des solidarités territoriales au développement local, pour quelle politique ?*, Dossier préparatoire aux Rencontres européennes des acteurs de l'économie sociale et de l'économie solidaire, 23-24 novembre 2000 -Tours, Secrétariat d'Etat à l'économie solidaire.

structures d'insertion en France (dont IRIS Poitou-Charentes) et avait comme partenaire de l'autre côté des Pyrénées, l'UGT d'Aragon et la CGTP d'Evora pour le Portugal.

3. La difficile mise en place de charte de qualité : l'expérience de l'Ille-et-Vilaine

1. Un partenariat inédit

Des regroupements inédits se construisent aussi sous d'autres configurations. Ainsi, la CFDT a été un acteur important de la création de la Charte de qualité d'Ille-et-Vilaine⁴⁹ dont l'objectif central était d'organiser le champ des services aux personnes autour des différents acteurs. En réunissant ces différentes parties-prenantes, l'objectif de cette Charte est de :

- « — développer l'emploi durable, qualifié et de qualité ;
- faire reconnaître le secteur des services et emplois auprès des particuliers comme un secteur à part entière de l'économie ;
- favoriser un environnement professionnel nécessaire pour une relation de qualité entre l'utilisateur bénéficiaire et l'intervenant à domicile ;
- articuler l'intervention des organismes et des professionnels du secteur avec les réseaux de proximité des particuliers ;
- assurer la loyauté des relations contractuelles. »

L'idée principale est de pouvoir à la fois offrir aux usagers un service de qualité (respect de la personne, de sa dignité, des conditions d'intervention) et des conditions de travail acceptables pour les intervenantes (contrat de travail, sécurité sociale, droit à la formation, congés payés...).

Cette charte de qualité a donc permis aux différents partenaires concernés de se regrouper, de discuter et de mettre à plat les questions principales que pose ce secteur en construction. Elle est donc l'outil permettant de restructurer le champ, servant de garde-fou mais aussi un lieu de "négociation" capable de réguler les litiges.

49. Cf. Annexe Texte de la plaquette en partie reproduit qui doit être diffusée normalement aux usagers, aux salariés et aux institutions concernées.

C'est la raison pour laquelle, dans le cadre de la mise en œuvre de la charte de qualité, une commission de concertation et de régulation (Commission partenariale de régulation) des conflits a été prévue et doit être créée par les organisations syndicales de salariés, les organisations d'employeurs et les représentants des usagers. Chaque signataire de la charte doit s'engager dans cette commission pour favoriser son fonctionnement afin de limiter les litiges et les contentieux éventuels.

2. Les limites de ce partenariat

Ce qui apparaît en premier lieu, c'est que la charte n'a pas été portée par les associations et, selon un syndicaliste, n'est communiquée ni aux salariés ni aux usagers. « Ce dont je me suis rendu compte c'est que certaines grosses associations ou autres en avaient pris des cartons de la plaquette présentant la charte et s'ils les ont distribuées à leurs administrateurs, ils se sont bien cachés de les distribuer à leurs salariés. (...) N'importe quel salarié qui travaille dans une association quand il passe la porte d'entrée devrait voir ça aussi d'afficher. (...) De même, l'utilisateur qui vient et qui cherche une aide à domicile, c'est ce qu'il devrait voir en premier lorsqu'il passe le pas de la porte. Or pour moi, il y a très peu d'associations où cette charte-là est affichée dans leurs locaux. C'est-à-dire que. Mais bon, je pense que dans beaucoup elle est dans les tiroirs. »

En outre, la Commission partenariale de régulation qui devait assurer le suivi de la mise en œuvre de la charte de qualité n'est toujours pas créée, deux ans après la signature de la charte. Alors que « c'est pour la création d'une commission paritaire de régulation que j'ai poussé à la charte de qualité » explique un syndicaliste. Contrairement aux intentions de départ, les partenaires signataires n'auraient pas une réelle volonté de structurer le champ du service aux personnes. La qualité du service passe par la professionnalisation des intervenantes, et cette professionnalisation a un coût et des implications (organisation des salariées..) que les partenaires ne sont pas prêts à assumer.

Enfin, actuellement, une "seconde" charte de qualité circule dans le département 35 en excluant « les partenaires syndicaux ». Or « quand on parle de choses comme celles-ci [les conditions de travail des intervenantes], ce serait quand même bien qu'on soit partie-prenante nous aussi là-dedans. » Actuellement, la CFDT insiste sur l'importance de la présence syndicale dans le dispositif de la Charte : « comment envisager une charte qui prône les "droits" des salariés sans la présence de l'acteur syndical ? »

3. Le Groupe d'Initiative pour l'Emploi "services aux personnes" (Bretagne)

Début 1994, la réflexion bretonne sur l'aménagement du territoire a conduit un groupe informel constitué de responsables travaillant dans des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des organismes professionnels à développer plusieurs axes de travail, notamment celui des services aux personnes. La création du Groupe d'Initiative pour l'Emploi (G.I.E.) "services aux personnes" est issue de cette dynamique. L'objectif de ce groupe non institutionnel est de participer à la structuration du secteur des services aux personnes. Pour cela, la Chambre régionale d'économie sociale, regroupant secteur associatif et mutualiste, et proche des méthodes d'action du GIE est devenue la structure porteuse du G.I.E..

Le GIE s'est fixé 4 axes principaux :

— *professionnaliser la branche* par :

- la formation des intervenantes à domicile, du personnel d'encadrement et des bénévoles, la reconnaissance du secteur comme étant un véritable secteur professionnel et des emplois comme de véritables métiers nécessitant qualification et compétences ;
- l'amélioration de la qualité des services (formation mais aussi, qualité de l'écoute du besoin, du suivi du service, de la gestion des ressources humaines) ;

— *faciliter l'intermédiation offre / demande* de services en facilitant l'accessibilité aux services, en suivant l'évolution des demandes et des besoins, en incitant à la création de nouveaux services ;

— *solvabiliser* la demande de service ou les services en incitant au développement du Titre Emploi Service, en faisant reconnaître la dimension d'utilité sociale (lien social que développe ce type de service en direction des personnes isolées) par les pouvoirs publics afin qu'ils contribuent au financement soit des demandes de service (solvabilisation du particulier) soit des services (solvabilisation des structures) ;

— *permettre l'émergence de nouveaux services* à travers l'observation des besoins, la mutualisation des moyens d'expertise et de réponse afin de favoriser la mise en place de services (halte à la journée pour personnes âgées, garde d'enfants sur horaires atypiques...).

4 groupes de travail se sont constitués sur ces différents axes et sont parvenus à des premiers résultats.

— Le groupe “La qualification des aides à domicile” travaille sur la professionnalisation du secteur de l’aide à domicile par la formation et aide à la mise en place de filières professionnelles. Il est composé de personnes issues des institutions et pouvoirs publics locaux (Conseil Général, Conseil régional) et étatiques (DRASS, DDTEFP), des organismes de formation, des représentants de CCAS et associations d’aide à domicile, des financeurs.

— Le groupe sur “La formation des accueillants familiaux” : travaille sur la formation et la professionnalisation des accueillants familiaux de personnes âgées ou handicapées. Il comprend DRASS, Conseils généraux, associations et établissements chargés de l’instruction ou du suivi des dossiers et d’une association de familles d’accueil.

— Le groupe sur “Halte à la journée pour personnes âgées” a pour objectif de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées en expérimentant des structures d’accueil de jour temporaire. Il compte les plates-formes info services, porteurs de projet, organismes ayant mis en place, en lien avec les établissements, des accueils de jour, des partenaires régionaux de l’aide à domicile et des caisses de retraite.

— Enfin, à travers le groupe “inter plates-formes” (programme européen ADAPT), la CRES/GIE apporte son appui pour le développement de plates-formes de services, lieux d’animation locale permettant de faire avancer les quatre objectifs cités plus hauts.

Professionnaliser la branche, développer le TES, former les intervenantes... si la CFDT n’est pas présente dans le GIE, et pour cause ce groupe se situe dans un regroupement d’employeurs, on relève que nombre de thèmes qui lui sont chers sont présents dans les réflexions du GIE. Outre le fait que ces préoccupations touchent aussi bien les employeurs que les salariés, il nous semble que deux facteurs expliquent certaines orientations prises du GIE. En premier lieu, l’on doit noter que les employeurs présents sont les mêmes que ceux qui se retrouvent à ABCD et qui donc peuvent être influencé par les travaux menés à ce niveau. En outre, l’appartenance syndicale de l’animateur du groupe n’est certainement pas à négliger dans les orientations prises.

L’analyse de certaines politiques publiques régionales montrent aussi que les orientations développées par la CFDT peuvent être relayées à d’autres endroits.

4. L'impact sur les politiques publiques

Ainsi, en Bretagne, le groupe de travail interprofessionnel de la CFDT a émis des propositions dans un dossier remis au préfet, au Conseil régional, dans le cadre du *contrat de plan* pour que ce dernier « soit l'occasion de faire un pas de plus dans la structuration des services de proximité en développant quatre axes d'interventions :

- la professionnalisation ;
- l'articulation offre / demande ;
- la solvabilisation ;
- l'émergence de nouveaux services. »

Ces revendications ne resteront pas lettre morte, ainsi dans un courrier adressé par le Préfet de région au Ministre de l'emploi, en octobre 1999, on relève que ces quatre axes seront mis en avant et au final, l'UR CFDT estime que même si toutes ces propositions n'ont pas été reprises, « les axes retenus dans le contrat de plan « constituent un levier pour progresser de façon concrète. »⁵⁰

De même, le *Conseil économique et social régional* de Poitou-Charentes a adopté un rapport où la professionnalisation des métiers de services de proximité est avancée comme un des leviers pour développer l'emploi. Il propose de développer des formations communes de proximité, reflet des suggestions mises en avant par la CFDT. Estimant que « la qualité de l'intervenant est liée à sa polyvalence et aux qualités relationnelles qu'il développe. Ces compétences devraient pouvoir être acquises au moyen de tronc communs de formation complétés par des modules spécifiques liés aux techniques et savoir-faire de chaque type de service. »⁵¹

A travers ces différentes initiatives, on repère une CFDT en rapport avec les pouvoirs publics, les usagers, les employeurs, les associations dans des dynamiques locales très variées qui parviennent à la constitution de nouveaux services, à l'observation de l'évolution du domaine d'activités, à l'inflexion des politiques publiques pour mieux prendre en compte la professionnalisation, à des formes de régulation inédites entre salariés, usagers et employeurs. Dans le même temps, on a pu repérer la difficulté à

50. Congrès de l'Union régionale CFDT Bretagne, *Rapport d'activités*, juin 2000, p. 16.

51. Conseil économique et social régional de Poitou-Charentes *Emplois, 2010, Nouveaux défis, nouvelles chances*, 4 mai 1999

mener à bien ces démarches (retrait des employeurs dans la charte de qualité, arrêt des financements d'Avertir...). Une des questions qui est posée est aussi la pertinence de ce dialogue social local où les interlocuteurs ne sont pas toujours durables. L'exemple de l'Association des gardes malades du Poitou montre que le syndicalisme peut toujours rester un outil de défense des salariés en s'impliquant dans ces dynamiques mais aussi que dans le même temps son image peut-être brouillée aux yeux des salariés et d'autres niveaux du syndicat. Deux exemples montrent les difficultés et l'intérêt à s'investir dans le développement et la consolidation de nouvelles associations.

Parmi les difficultés, des syndicalistes critiquent l'implication d'un cédétiste dans un Comité de bassin d'emplois qui a mis en valeur les services d'association d'aide à domicile y compris quand elles étaient en mandataire ; dans le même registre, une association où un cédétiste joue un rôle important dans le conseil d'administration est montrée du doigt pour ne pas offrir de bonnes conditions salariales à ces intervenantes.

Dans le même temps, on repère un attrait d'autres syndicalistes pour aider à la constitution de nouvelles associations. Ainsi avec le TEQ sur les assistantes maternelles, certains syndicalistes découvrent outre les conditions salariales difficiles des assistantes maternelles indépendantes, l'importance qu'il y a de constituer des Relais assistantes maternelles indépendantes (RAMI) pour favoriser leur regroupement et leur professionnalisation. Ils sont dans ce projet en partenariat avec une association d'usagers employeurs dans une dynamique très différente de celle des relations salariés-patrons.

Ces contradictions ne semblent pas spécifiques à ce « quatrième niveau de dialogue social » quand on se rappelle par exemple les échanges houleux entre la fédération santé social et les représentants à la CNAVTS au sujet du prix des heures d'aide à domicile. Elles sont cependant plus nouvelles, ce qui explique qu'elles peuvent être plus contestées et moins comprises.

Résumé conclusif

Cette étude a pour objectif l'analyse du positionnement et des actions de la CFDT pour la professionnalisation des services aux personnes à partir des actions menées aux niveaux régional et local. Elle a consisté à reconstituer avec trois unions régionales (Bretagne, Nord Pas de Calais, Poitou-Charentes) et les différents acteurs syndicaux locaux, les actions menées depuis plusieurs années en faveur de la professionnalisation des services de proximité sur leur région. Cette synthèse et le rapport final vise à alimenter la réflexion commune entre les régions, les fédérations et le niveau national pour déterminer en quoi les avancées régionales peuvent enrichir la capacité propositionnelle au niveau national. Cette recherche entend aussi éclairer la question de la spécificité de la professionnalisation dans les services aux personnes.

La professionnalisation des services aux personnes

Les services aux personnes, entendus comme regroupant les services d'aide à domicile, les employés de maison, les assistantes maternelles, comptent pas moins d'un million de salariés avec une forte proportion de personnes, essentiellement des femmes, à temps partiel. La professionnalisation de ces services est complexe car elle doit faire à des modalités de régulation différenciés. Ces services peuvent être approchés comme entrant dans le cadre de la sphère domestique et leur capacité de réalisation essentiellement par des femmes peut être approchée comme une compétence innée ne demandant ni formation ni professionnalisation. La reconnaissance d'une partie de ces professions avec l'instauration de conventions collectives dans le cadre d'une régulation tutélaire a permis de sortir ces activités de la sphère domestique. Mais cette régulation construite à partir de grandes fédérations associatives et de la puissance publique s'est trouvée mise à mal par l'instauration d'une régulation visant à développer des opportunités d'emploi et d'insertion dans ces domaines d'activités. En outre, le développement d'une politique en faveur des rapports gré à gré, où l'usager est directement employeur du salarié, a conduit à accentuer la déstructuration des régulations antérieures. Aujourd'hui de nouvelles formes de régulation plus territorialisées se construisent avec la multiplication des acteurs intervenants dans le champ.

Dans ce contexte, la question de la professionnalisation doit bien sûr traiter les problèmes se posant en terme de conventions collectives, de statuts, de formation... des salariés mais doit aussi s'intéresser à la spécificité des services aux personnes (importance de la régulation, nature des financements, place des usagers...) qui influent sur la professionnalisation des salariés. Pour une même activité et parfois pour un même salarié, le statut varie suivant la nature de son employeur (associations, collectivité locale, usager-employeur...). Par exemple, dans les services au domicile de l'usager, les dispositions publiques en faveur du gré à gré entraînent un développement des personnes relevant de la convention collective des employés de maison qui présente un cadre très précaire en terme de pérennité de l'emploi, de formation, de temps de travail... pour des professions qui, même lorsqu'elles relèvent d'autres conventions collectives, sont souvent mal rémunérées.

Des difficultés similaires apparaissent au niveau des assistantes maternelles comme l'enquête *le travail en questions* menée par la CFDT le montre. Les problèmes, le plus souvent, abordés ont trait à :

- l'insuffisance de reconnaissance financière du métier entraînant un manque d'attrait pour les salariés ;
- la précarité des statuts ;
- les difficultés d'accès aux formations et d'évolutions professionnelles ;
- l'insuffisance de collectif entre salariés, accentuée par le développement du gré à gré et entraînant une faible syndicalisation.

Ces difficultés sont aussi liées à la spécificité du champ qui fait intervenir des financements provenant des usagers mais aussi de la puissance publique, à la nécessaire adaptation à la demande des usagers, à l'insuffisance d'organisation des salariés mais aussi des employeurs, à l'apparition de nouvelles formes de régulations locales où le syndicat cherche encore sa place.

La CFDT, un acteur pluriel dans le champ

Face à ces difficultés et à la spécificité du champ des services aux personnes, la CFDT peut intervenir à différents niveaux. En premier lieu, la CFDT est présente, de manière évidente, comme syndicat des travailleurs dans le champ. Pas moins de trois fédérations sont concernées : santé social, services, et Interco. En second lieu, la CFDT est amenée à représenter les usagers de ces services, ayants droit de caisses sociales

(CAF, CRAM...) qui édictent des règles de financement du secteur. De même les représentants syndicaux dans les comités d'entreprise ont la possibilité de développer le titre emploi-service qui est un outil de solvabilisation de la demande des salariés des entreprises. Enfin, les syndicats de retraités sont parfois associés en tant qu'usagers de services dans la définition de politiques locales. En troisième lieu, la CFDT est associée à des instances ou à des procédures publiques ou parapubliques, (Contrats de plan Etat-Région, Comités de bassin d'emploi, Conseils économiques et sociaux régionaux...) qui orientent la professionnalisation et la structuration du champ. Enfin, des militants de la CFDT peuvent être impliqués dans les conseils d'administration d'associations fournissant des services et d'autres sont aussi salariés de structures regroupant des associations employeuses ou agissant pour le développement et la professionnalisation du champ. Si dans ce cadre, ils ne représentent pas leur syndicat, ils développent des positionnements et des stratégies qui rejoignent celle de leur syndicat.

Ces places multiples qu'occupe la CFDT entraînent, en forçant le trait des contradictions :

- entre l'utilisation par les adhérents du chèque emploi service et la volonté de limiter l'emploi du gré à gré ;
- entre l'investissement de militants dans des structures d'insertion par l'économie et la volonté de professionnaliser le champ ;
- entre le niveau interprofessionnel national et les fédérations sur la question du financement ;
- entre les racines communes avec le champ associatif et l'idée d'une possible entrée des entreprises dans le champ ;
- entre le dialogue social local et les fédérations sur l'appui à des initiatives relevant du mandataire.

Les axes de travail et de revendications

Les places multiples de la CFDT dans la professionnalisation des services aux personnes peuvent être perçues comme un handicap du fait des contradictions qu'elles entraînent au sein de la confédération. Elles sont aussi *un atout permettant d'intervenir aux différents niveaux de dialogue social* (l'entreprise, la branche, le niveau national interprofessionnel, le niveau local interprofessionnel) sur des revendications et des axes de travail communs.

1) La recherche d'une *harmonisation* entre les conventions collectives et les métiers, et *l'amélioration de la situation salariale* des intervenantes est un axe de travail important qui concerne notamment les fédérations (Santé social, Interco et Services). Celles-ci mènent déjà des réflexions communes au niveau local et national avec notamment l'enquête TEQ sur les assistantes maternelles. Dans le champ des services à domicile, de telles démarches ont déjà eu lieu au niveau régional, mais se heurtent encore à des histoires et des pratiques rendant ces harmonisations difficiles.

2) Au niveau de la formation, il s'agit notamment de développer les capacités à *accéder à des formations adaptées* quel que soit le statut des salariés. Pour les activités réalisées à partir de structure d'insertion, l'objectif est de pérenniser les emplois initiés en les faisant entrer dans le droit commun par la création de « *filères métiers* » articulées aux professions existantes. Plus généralement, la conception de formation devrait permettre la construction de *passerelles entre professions* et offrir des *possibilités d'évolution* en terme de carrière des salariés.

3) Cette amélioration de la situation salariale des employés du champ a *des conséquences financières* sur lesquelles la CFDT a quelques capacités d'interventions. Celles-ci passent par son implication dans le développement du *Titre emploi-service* et dans l'amélioration de cet outil, à son implication au niveau interprofessionnelle nationale par sa participation aux *caisses sociales* (CAF, Caisses d'assurance maladie...), son participation dans le dialogue social local à la *construction de politiques* en faveur des services aux personnes. Ces implications s'axent sur la défense des salariés mais aussi celle des usagers en mettant en avant un *accès plus équitable au service*, et en aidant à la définition de politiques et à l'émergence d'initiatives répondant à de *nouvelles demandes sociales*.

4) Que ce soit au niveau du dialogue social d'entreprise comme au niveau des branches, la CFDT cherche à développer sa capacité d'intervention comme *interlocuteur syndical*, en créant et mutualisant des temps de délégation, mais aussi en poussant à l'organisation des employeurs, principalement associatifs, entre eux. A ce sujet, *la recherche d'organisation des employeurs* permettant la négociation connaît des avancées au niveau régional qui ne sont pas encore atteintes au niveau national du fait des rivalités entre organisations d'employeurs.

5) Enfin, devant un domaine d'activités qui ne compte pas moins d'un million de salariés, la CFDT veut améliorer *la visibilité de ce champ* en interne comme en externe par, entre autres outils, la réalisation d'enquête

telles que le Travail en questions qui pourrait être menée après les assistantes maternelles sur les services se réalisant au domicile de l'utilisateur, la constitution d'observatoires régionaux ou nationaux. Une telle démarche ne vise pas seulement à mieux connaître le champ mais aussi à mieux le faire connaître au sein et à l'extérieur de la confédération pour élaborer des axes de travail et de revendications permettant sa professionnalisation et sa structuration.

Annexes

Annexe 1. Tableau récapitulatif des sources d'évaluations des effectifs des branches Aide à domicile et employés de maison - 1995

Activité	Source des informations	Effectifs	ETP	Employeurs ou personnes aidées	Heures en millions	Précisions sur le champ concerné	Type d'approche
Aide à domicile	Fédérations aide à domicile hors mandataire	95 100	39 100		72	Champ limité aux effectifs des sept principales fédérations d'aide à domicile	prestataires
	Fédérations aide à domicile y compris activité mandataire		52 200		99	Champ limité aux effectifs des sept principales fédérations d'aide à domicile	prestataires
	Enquête Emploi Insee champ restreint	132 000	85 000		170	Champ limité à l'aide à domicile exercée dans un cadre associatif spécialisé fédéré ou non fédéré	prestataires
	Enquête Emploi Insee champ large	207 000	141 000		280	Champ comprenant l'aide à domicile exercée dans les services des administrations locales (notamment les CCAS) ainsi que les professions médicales	prestataires
	Enquête Conditions de vie Insee		220 000	870 000	440	Champ étendu à l'ensemble des prestataires mais restreint à l'aide à la dépendance	bénéficiaires
Employés de maison	Enquête Emploi Insee	220 000	115 000		230	Ensemble des activités de services domestiques (y compris jardiniers, chauffeurs...) exercées au titre de l'activité principale	prestataires
	IRCEM	448 000	134 000	734 000	270	Ensemble des employés de maison (y compris lorsque la prestation de service domestique est exercée au titre de l'activité secondaire)	prestataires
	Enquête Conditions de vie Insee		250 000	1 800 000	500	Champ limité à l'aide domestique courante mais étendu à l'ensemble des prestataires (y compris gré à gré et travail non déclaré)	bénéficiaires

Source : Ministère du Travail - DGEFP, *CEP Aides à domicile et employés de maison*, 1998.

Annexe 2. Résultats de l'enquête sur les aides à domicile en Bretagne

Annexe 2.1

Tranches d'âge des aides à domicile	% des aides à domicile	% des CAFADés
Moins de 30 ans	13,55	8,06
30 à 40 ans	25,95	23,33
40 à 50 ans	35,46	39,28
Plus de 50 ans	25,24	28,64

Annexe 2.2

	AD Familles	AD Personnes Handicapées (PH)	AD Personnes âgées (PA)	TOTAL
Psychologie de la PA	173	177	822	966
Manutention des PH	170	159	804	966
Accompagnement de la personne	164	155	714	842
Hygiène	88	57	349	423
Education des enfants	77	36	211	254
Premier secours				169
Nombre total de demandes	672	584	2900	3620

NB : Plusieurs réponses étaient bien sûr possibles, et il faut avoir à l'esprit que certaines aides à domicile exercent auprès de 2 (ou des 3) catégories de personnes.

Annexe 2.3

	Total sur la Bretagne
Emploi du temps	323
Coût formation (dont pertes de salaire)	309
Contraintes professionnelles	292
Moyens de locomotion	184
Age	96
Total contraintes citées	1204
(rappel : nb de demandeuses de formation)	(2303)
nb contraintes / nb de demandeuses de formation	52%

Annexe 3. La charte qualité d'Ille et Vilaine

I. Préambule⁵²

Unis par la volonté de :

- développer l'emploi durable, qualifié et de qualité
- faire reconnaître le secteur des services et emplois auprès des particuliers comme un secteur à part entière de l'économie
- favoriser un environnement professionnel nécessaire pour une relation de qualité entre l'utilisateur bénéficiaire et l'intervenant à domicile
- articuler l'intervention des organismes et des professionnels du secteur avec les réseaux de proximité des particuliers
- assurer la loyauté des relations contractuelles

Les organismes

- de services aux particuliers
- représentant les salariés
- représentant les particuliers

S'engagent publiquement à apporter des garanties de qualité

- du service rendu pour le particulier
- d'exercice professionnel pour l'employé

Valorisant ainsi les services et les emplois auprès des particuliers

L'État et le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine unissent leurs moyens pour promouvoir avec leurs partenaires cette charte de qualité.

Une instance (la commission partenariale de régulation), composée de représentants des signataires de cette charte de qualité, de l'État et du Conseil Général, assurera le suivi de sa mise en oeuvre.

II. Principes généraux

1. Respect du particulier et respect de l'intervenant

Les signataires de la Charte de Qualité s'engagent à ce qu'une offre de services soit proposée dans le respect des valeurs suivantes :

Attention portée à la personne et à l'écoute de ses besoins dans le respect total :

De sa vie privée

De sa liberté d'opinion et d'expression

- du libre choix de son lieu et de son mode de vie
- de sa liberté de choisir la prestation la mieux adaptée à sa situation personnelle
- de sa liberté de nouer et d'entretenir à son gré des relations familiales, amicales et sociales.

Attention portée à l'intervenant en respectant sa dignité et ses droits en matière de rémunération, formation, promotion et conditions de travail

52. Texte de la plaquette en partie reproduit qui doit être diffusé normalement aux usagers, aux salariés et aux institutions concernées.

2. *Qualité des services*

Engagement des organismes vis-à-vis du particulier

Offrir une réponse rapide et adaptée

- Par un dispositif :
 - d'accueil et d'information sur l'accès aux divers mécanismes
 - d'orientation permettant de répondre avec des qualités d'écoute à toute demande exprimée par l'utilisateur et/ou son entourage
 - de sensibilisation du particulier à l'emploi de personnes qualifiées avec remise de la charte de qualité
- Par des moyens d'analyse et d'évaluation de la demande :
 - permettant de négocier une proposition d'intervention clairement définie, avec transparence des tarifs appliqués
 - prenant en compte selon son choix, l'entourage de la personne aidée
 - donnant lieu à un écrit précisant les engagements de chacun
- Par une mise en oeuvre du service :
 - dans un délai de 24 à 48 heures
 - avec un intervenant qualifié
 - respectueuse d'une déontologie professionnelle interdisant de recevoir du particulier toute délégation de pouvoir ou mandat sur ses avoirs, biens ou droits, tout cadeau autre que d'usage, toute donation ou legs, tout dépôt même de courte durée, de fonds, de bijoux ou de valeurs.
- Dans le respect des conditions d'intervention de l'organisme fixées par l'Agrément Préfectoral

Réaliser un suivi de la qualité

Qui prend en compte toute requête formulée par l'utilisateur

Qui assure une fonction pédagogique dans le secteur de l'aide à la personne

Assurer la continuité du service

Par le remplacement en cas d'absence de l'intervenant habituel

Évaluer

Périodiquement l'adéquation entre la demande exprimée et la réponse apportée afin de l'ajuster aux besoins du particulier

Engagements des organismes vis-à-vis des intervenants

Garantir par les conditions de travail

le respect des droits collectifs

une protection sociale

une représentation du personnel favorisant le dialogue et le règlement d'éventuels conflits

le respect des qualifications professionnelles

des temps de rencontre permettant l'expression des salariés

Viser à assurer des revenus stables et mettre en place des temps de régulation

Favoriser une véritable professionnalisation

porter une attention particulière au recrutement et à la sélection des personnes souhaitant travailler dans ce secteur

prendre en compte leur formation initiale ou leur expérience professionnelle ou personnelle

sensibiliser les salariés à l'importance de la formation initiale et continue

organiser la formation

CRIDA — La CFDT face à la professionnalisation des services aux personnes.

assurer un suivi par un encadrement qualifié
évaluer les compétences pour permettre un déroulement de carrière
Favoriser l'emploi (les personnes en parcours d'insertion)
Remettre la Charte de Qualité

Engagements du particulier vis-à-vis des intervenants

Respecter le cadre écrit d'intervention et la réglementation en vigueur

Favoriser de bonnes conditions de travail pour l'intervenant :
respecter son professionnalisme et sa dignité
respecter les horaires fixés
mettre à disposition les outils et matériaux nécessaires à l'exécution de la tâche
tenir compte des impératifs d'hygiène et de sécurité
Permettre le suivi de la qualité du travail effectué
Permettre les départs en formation et les favoriser

III. Les partenaires

Partenaires institutionnels

Conseil Général Finistère
Préfecture de l'Ille-et-Vilaine
Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
Agence Nationale pour L'Emploi

Partenaires sociaux

Syndicats de salariés : CFDT, CFE-CGC, CFTC
Représentants d'usagers : UDAF (Union Départementale des Associations Familiales),
Maison Associative de la Santé
Fédérations d'employeurs : ADMR (Aide à domicile en milieu rural), FEPEM (Fédération
des particuliers employeurs), UDASSAD 35 (Union Départementale des associations de
soins et services à domicile), section départementale de l'UNCCAS (Union Nationale des
Centres Communaux d'Action Sociale)

Partenaires associés

ABCD (Association Bretagne Chèque Domicile)
CODESPAR (comité de développement économique et social du pays de Rennes)
COORACE (Coordination des organismes d'aide aux chômeurs par l'emploi)
CREAI (centre régional d'études et d'actions sur les inadaptations et les handicaps)
GIE – Services aux personnes (groupe d'initiatives pour l'emploi)
IRTS (Institut régional du travail social)
Ville de Rennes

Commission partenariale de régulation

Dans le cadre de la mise en oeuvre de la charte de Qualité, une commission de concertation et de régulation des conflits est créée par :

- les organisations syndicales de salariés
- les organisations d'employeurs
- les représentants des usagers

dans le département d'Ille-et-Vilaine. Chaque signataire s'engage à favoriser son fonctionnement afin de limiter les litiges et les contentieux éventuels.

Fin ANNEXE CHARTE

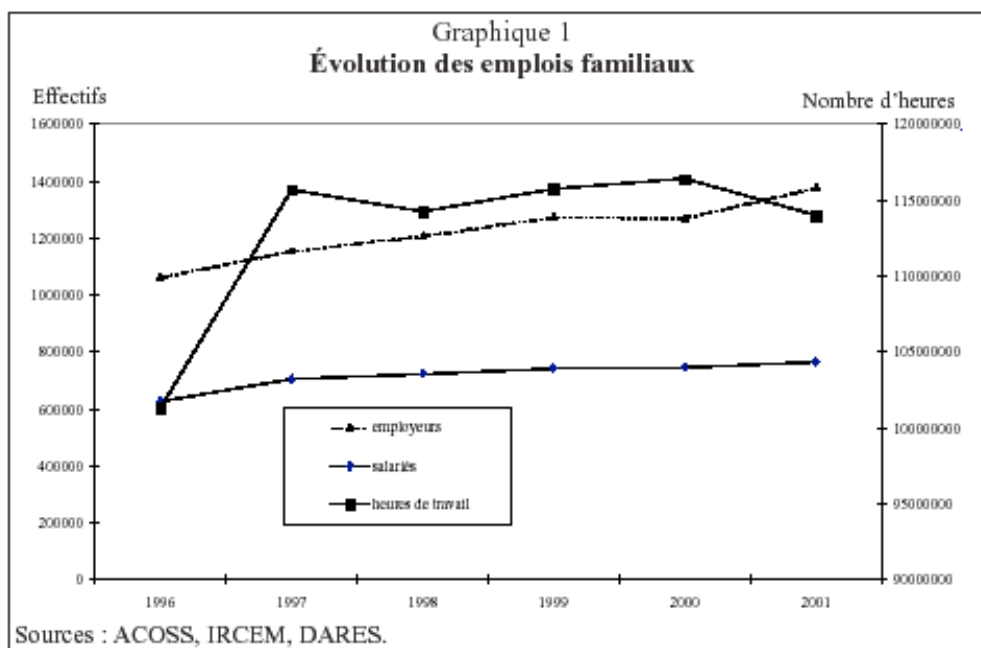
Annexe 4. Personnes rencontrées

1. Michel Alain, CFDT, Retraités 22, Bretagne.
2. Deux assistantes maternelles de crèches familiales
3. Philippe Benis, CE d'Alcatel, Lanion, Bretagne
4. Marie-Bernard Blanchoin, OIS (Organisation inter-CE solidaire), Bretagne
5. Gaby Bonnard, Secrétaire régional, Union régionale CFDT, Rennes, Bretagne.
6. Gérard Delfosse, AICE, Nord Pas de Calais
7. Anne Marie Ecrepont, URADAR, Nord Pas-de-Calais
8. Marie Field, OREF, Poitou-Charentes
9. Noëlle Frezier, Union Départementale 35, santé/sociaux, Rennes, Bretagne
10. Sabine Giacinti, Avertir, Poitou-Charentes
11. Nadine Goret, déléguée syndicale de l'aide aux mères, à l'union locale CFDT de Lens, membre du bureau et du conseil départemental CFDT, Nord Pas-de-Calais
12. Chantal Hanch, déléguée syndicale et déléguée du personnel à la CAF de Roubaix, Nord Pas-de-Calais.
13. IRIS, Poitou-Charentes
14. Fédération Santé sociaux à Lens, Nord Pas-de-Calais
15. Sylvie Jestin, Déléguée du personnel en comité technique paritaire de Brest, trésorière de l'Interco, Bretagne
16. France Joubert, Secrétaire régional, union régionale CFDT, Poitiers, Poitou-Charentes.
17. Jean-Yves Launay, Union départementale 35, Rennes, Bretagne
18. Pascale Leclerc, Lens secrétaire de la coordination des syndicats URI, Fédération santé sociaux – Union locale de la CFDT Lens, Nord Pas-de-Calais
19. Leclercq, AICE, Nord Pas de Calais
20. Michèle Manouvrier, Syndicat Interco, Arras, Nord Pas-de-Calais

21. Monsieur Meganck, Président du COS Conseil régional, Nord Pas-de-Calais.
22. Pascal Mellaza, Responsable URI (Union Régionale Interco), Union Départementale 29, Brest, Bretagne.
23. Bernard Merand, chargé de mission CRES – GIE "services aux personnes", Bretagne
24. Madame Panekooke, membre du bureau du syndicat des retraités, Nord Pas-de-Calais
25. La secrétaire adjointe du Syndicat départemental des communaux (Nord)
26. Nelly Sévère, Déléguée départementale du syndicat Interco – secrétaire adjointe du syndicat, Brest, Bretagne.
27. Gérard Sieparkowski, Fédération des services, Nord Pas de Calais
28. Gaëlle Thouin, syndiquée CFDT, présidente de l'Association des gardes malades du Poitou, Poitou-Charentes.
29. Françoise Thoreau, syndiquée CFDT, garde malade, Association des gardes malades du Poitou, Poitou-Charentes.
30. Roselyne Vieillard, secrétaire, Union régionale, Lille, Nord Pas-de-Calais.
31. Monsieur Warin, CFDT retraités, Nord Pas de Calais.

Annexe 5. Statistiques actualisées sur les services aux personnes

Les emplois familiaux



Source : Les emplois familiaux et les organismes de services aux personnes en 2001, *Premières informations et premières synthèses*, Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité, DARES, octobre 2002 - n° 43.2, p. 3.

Les salariés des structures prestataires et mandataires

Tableau 3
Nombre d'heures travaillées par type d'activité

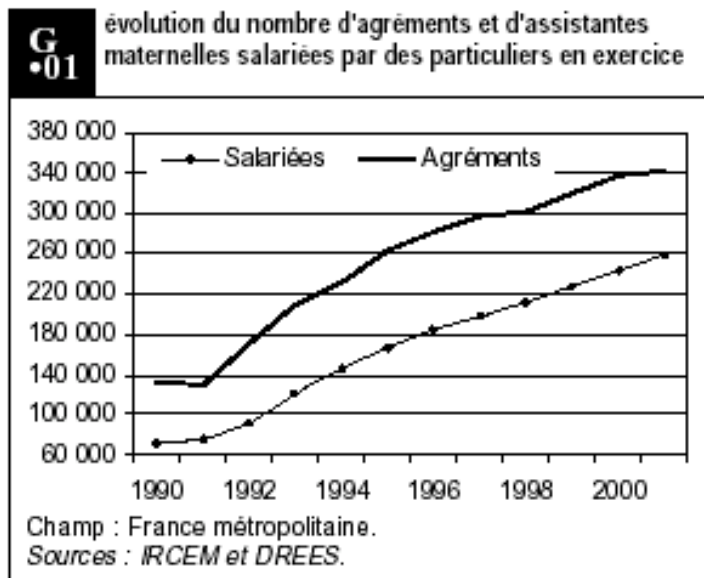
En pourcentage

	2000		2001	
	Nombre d'heures (en milliers)	En %	Nombre d'heures (en milliers)	En %
Activité prestataire	95 942	100,0	97 367	100,0
Ménage	36 575	38,1	38 219	39,3
Soutien scolaire	1 223	2,1	834	0,9
Garde d'enfants.....	1 996	2,1	2 402	2,5
Assistance aux personnes âgées	49 591	51,7	55 911	57,4
Autres	6 557	6,8	0	0,0
Activités mandataire	91 555	100,0	89 925	100,0
Ménage	20 860	22,8	22 579	25,1
Garde d'enfants.....	9 479	10,4	12 365	13,8
Assistance aux personnes âgées	60 135	65,7	53 560	59,6
Autres	1 081	1,2	1 421	1,6

Source : DARES.

Source : *Ibid*, p. 5

Les assistantes maternelles salariées par des particuliers



Source : *Les assistantes maternelles : une profession en développement*, Ministère des Affaires sociales, du travail et de la solidarité, Ministère de la Santé, de la famille et des personnes handicapées, DREES, N° 232 • avril 2003, p. 3.

Annexe 6. Sigles et acronymes

ABCD	Association Bretagne Chèque domicile
AICE	Animation Inter Comités d'entreprises (Nord Pas de Calais)
ADAPT	programme européen
ADMR	Aide à Domicile en Milieu Rural
AFEAMA	Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée
AGED	allocation de garde d'enfant à domicile
ANPE	Agence Nationale Pour l'Emploi
APA	Allocation prestation autonomie
ASSEDIC	ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
AVERTIR	Association pour l'emploi, la reconversion, le travail, l'insertion et la réussite (Poitou-Charentes)
BEP	Brevet d'Etude Professionnel
CA	Conseil d'Administration
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAFAD	Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile
CAP	Certificat d'Aptitude Professionnel
CC	Convention collective
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CE	Comité d'Entreprise
CEP	Contrat d'études prospective
CERISIS	Centre de Recherche Interdisciplinaire pour la Solidarité et l'Innovation Sociale
CES	Contrat emploi solidarité
CESR	Conseil économique et social régional
CFDT	Confédération Française Démocratique du Travail
CFE/CGC	Confédération Française de l'Encadrement Confédération Générale des Cadres
CFTC	Confédération Française des Travailleurs Chrétiens
CGT	Confédération Générale du Travail
CISTE	Carrefour pour l'innovation sociale, le travail et l'emploi (Poitou-Charentes)
CNAVTS	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Travailleurs Salariés
COORACE	Comité de coordination des associations d'aide aux chômeurs par l'emploi
COS	Comité des œuvres sociales
CPREF	Comité paritaire régional de l'emploi et de la formation
CRAM	Caisse Régionale d'Assurance Maladie
CREDES	Regroupement de Comités d'entreprise (Poitou-Charentes)
CRES	Chambre Régionale de l'Economie Sociale
DATAR	Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale
DDASS	Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale
DDTE	Direction Départementale du Travail et de l'Emploi
DGEFP	Direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle
DRASS	Direction Régionale de l'Action Sanitaire et Sociale

DRTEFP	Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
EDDF	
Etp	Equivalents temps plein
FDADMR	Fédération Départementale d'Aide à Domicile en Milieu Rural
FDAFAD	Fédération Départementale de l'Aide Familiale à Domicile
FEPEM	Fédération nationale des groupements d'Employeurs de Personnel Employés de Maison
FNAAFP/ CSF	Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire / Confédération Syndicale des Familles
FNAAMFD	Fédération Nationale des Associations pour l'Aide aux Mères et aux Familles à Domicile
FNADAR	Fédération Nationale des Aides à Domicile en Activités Regroupées
FNAFAD	Fédération Nationale de l'Aide Familiale à Domicile
FO	Force Ouvrière
FSE	Fond social européen
GIE	Groupement initiative pour l'emploi
IRIS	Initiative Régionale pour l'Insertion et la Solidarité (Poitou-Charentes)
MEDEF	
MJC	Maisons des Jeunes et de la Culture
OPCA	(organismes paritaires des fonds de formation
PLIE	Plan Local d'Insertion par l'Économique
PSD	Prestation spécifique dépendance
RMI	Revenu Minimum d'Insertion
RTT	Réduction du temps de travail
SGAR	Secrétariat Général aux Affaires Régionales
SMIC	Salaires Minimum Interprofessionnel de Croissance
SYDO	Synergies Domicile
TEQ	Travail en questions
TES	Titre emploi service
TUC	Travaux d'utilité collective
UNAADMAR	Union Nationale des Associations d'Aide à Domicile en Milieu Rural
UNACSS	Union nationale des associations de soin et santé
UNAGAF	Union Nationale des Associations Générales pour l'Aide Familiale
UNASSAD	Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile
UP	Union Patronale
URADAR	Union Régionale des Associations d'Aide à Domicile en Milieu Rural
URAMFD	Union Régionale pour l'Aide aux Mères et aux Familles à Domicile
URI	Unions régionales interprofessionnelles
URIOPSS	Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux

Table des matières

Sommaire	3
Introduction	5
1. Les différentes approches des services de proximité	5
2. La professionnalisation	8
La professionnalisation comme processus de fermeture d'un marché du travail	8
La professionnalisation au sein des services aux personnes	11
3. La CFDT, un acteur pluriel du champ	13
Plan et méthode	14
I. La professionnalisation, reconnaissance par les conventions collectives et les formations	17
1. Les professions, leur histoire, les statuts, les conventions collectives...	19
1. Les services au domicile de l'utilisateur	20
1. Les services à domicile en prestataire et en mandataire	20
1. La branche professionnelle du secteur de l'aide à domicile	20
2. Les services mandataires entre gré à gré et aide à domicile	22
3. Complexité de l'entrecroisement des statuts et situation salariale	23
4. Condition salariale d'une intervenante à domicile employée en prestataire et en mandataire	25
2. Le développement du gré à gré.	26
3. Un domaine proche, les activités d'insertion par l'économie	28
1. Genèse des associations intermédiaires.	28
2. Contradictions entre insertion et professionnalisation	29
2. Les assistantes maternelles	31
1. Des employeurs et des champs de syndicalisation différenciés	31
2. Les assistantes maternelles exerçant leur activité dans le cadre d'une crèche familiale	31
1. Description de l'activité professionnelle de ces assistantes maternelles	32
2. Un faible mode de rémunération au regard des temps de travail réalisés	32
3. Un emploi peu protégé par un mini-statut	33
4. La présence des assistantes maternelles dans des instances représentatives	34
1. Comité technique paritaire	34
2. Commission consultative paritaire départementale	34
3. L'action du syndicat Interco du Pas-de-Calais vers les assistantes maternelles départementales	34
4. La mobilisation de la CFDT en faveur de la reconnaissance professionnelle des assistantes maternelles	36
3. Stratégies syndicales.	38
1. Les champs et les niveaux de syndicalisation	38
2. L'harmonisation des professions et des conventions collectives	40

3. Mandataire versus prestataire	41
4. La récréation de collectif et de liens dans des professions très éclatées	42
2. Les formations	45
1. La formation dans le champ de l'aide à domicile	45
1. Situations de la formation et demandes	45
1. Les niveaux de formations	45
2. Les demandes de formation	45
2. Modalités d'accès aux formations	46
1. Les obstacles à la formation	46
2. L'appui à la mise en place de dispositif spécifique de formation pour le mandataire	47
3. L'engagement pour le développement de la formation dans le secteur associatif de l'aide à domicile (EDDF) Nord Pas-de-Calais	49
2. « Sortir du sas de l'insertion »	50
3. La formation des assistantes maternelles	51
4. Les limites de la formation	51
1. Des moyens trop limités	51
1. L'insuffisance de moyens pour y accéder	51
2. Une situation hors du droit commun	52
2. Une professionnalisation non réductible à la formation	52
1. Pour des formations qui désenclavent les professions	52
2. La faible attractivité de la profession	53
II. La professionnalisation et la spécificité du champ en termes de réglementation et de structuration	55
1. Les implications cédétistes locale et nationale face au financement	57
1. La RTT et le problème des financements à l'acte	57
2. L'implication dans les Caisses sociales	58
1. Des politiques tarifaires définies au niveau national	58
2. L'utilisation des fonds d'action sociale	59
3. Les difficultés posées par la diminution et la stagnation des financements sociaux	59
3. L'enjeu du Titre emploi service	61
1. La mise en place du TES au Conseil régional Nord-Pas de Calais	62
2. L'expérience pionnière d'ABCD et l'évolution de la problématique, de l'emploi au service	63
2. L'adéquation entre l'offre et la demande, et la participation des usagers	67
1. Adaptation à la demande et flexibilité du travail chez les assistantes maternelles	67
2. La participation des retraités au plan gérontologique du département Nord	68
3. La question de l'utilisation du Chèque emploi-service par les cédétistes employeurs des employés de maison	69
4. Les comités d'entreprise, un regroupement d'usagers	70
3. Les relations entre employeurs et salariés	73
1. Les difficultés de l'encastrement local des relations employeurs / salariés	73
1. Des liens privilégiés entre syndicats et employeurs associatifs	73

2. L'employeur associatif, un patron paternaliste ?	73
3. Vaut-il mieux avoir affaire à une multinationale ou à une association locale ?	75
4. Des configurations inédites	75
2. La nécessaire constitution de représentants salariés	76
1. La création et mutualisation des temps syndicaux dans les associations	76
2. La reconnaissance de la branche professionnelle de l'aide à domicile	77
3. La recherche et la construction d'un interlocuteur employeur organisé au niveau régional	78
1. ABCD en Bretagne	78
2. Sydo dans le Nord Pas-de-Calais	79
3. Les relations avec les employeurs de services aux personnes, l'absence des associations mandataires	82
4. Le dialogue social local	83
1. Un quatrième niveau de dialogue social	83
2. La constitution d'une structure de développement Avertir en Poitou-Charentes	84
1. Genèse d'Avertir	84
2. L'appui au développement des services de proximité	85
3. Une nouvelle place pour le syndicat	86
3. La difficile mise en place de charte de qualité : l'expérience de l'Ille-et-Vilaine	87
1. Un partenariat inédit	87
2. Les limites de ce partenariat	88
3. Le Groupe d'Initiative pour l'Emploi "services aux personnes" (Bretagne)	89
4. L'impact sur les politiques publiques	91
Résumé conclusif	93
La professionnalisation des services aux personnes	93
La CFDT, un acteur pluriel dans le champ	94
Les axes de travail et de revendications	95
Annexes	99
Annexe 1. Tableau récapitulatif des sources d'évaluations des effectifs des branches Aide à domicile et employés de maison - 1995	101
Annexe 2. Résultats de l'enquête sur les aides à domicile en Bretagne	102
Annexe 3. La charte qualité d'Ille et Vilaine	103
Annexe 4. Personnes rencontrées	106
Annexe 5. Statistiques actualisées sur les services aux personnes	108
Annexe 6. Sigles et acronymes	110
Table des matières	113

Etude réalisée pour la CFDT et financée par l'IRES.

2001

Etudes du CRIDA

Etude réalisée pour la CFDT et financée par l'IRES

Le CRIDA (Centre de recherche et d'information sur la démocratie et l'autonomie), créé en 1984 réunit des sociologues et économistes qui développent une approche socio-économique des mutations contemporaines.

Les recherches effectuées, en France et au niveau international, sont centrées autour de quatre thèmes :

- économie plurielle et économie solidaire ;**
- services de proximité et initiatives locales ;**
- insertion, politique de l'emploi et de protection sociale ;**
- fonctionnements socio-économiques et démocratie (entreprises, services publics ; associations ; développement territorial).**

Coordonnées :

CRIDA, 70 rue de la Jonquière, 75017 Paris,

téléphone : (33) 01 40 25 10 85

télécopie : (33) 01 40 25 10 81

courrier électronique : crida@ext.jussieu.fr

www.crida-fr.org