

Emploi, famille et citoyenneté: Un nouvel équilibre pour les hommes et les femmes

France

N. Le Feuvre, Université de Toulouse le Mirail

[Introduction générale](#)

[Les services aux ménages en France](#)

[Etude territoriale du développement de l'emploi dans les services domestiques](#)

[L'expérience de l'emploi dans les services aux ménages](#)

[Pour un développement de l'emploi dans les services aux ménages dans une perspective d'égalité entre les sexes](#)

[Références bibliographiques](#)

[Glossaire des sigles](#)

[Tableaux](#)

[Annexes](#)

La Fondation est un organe autonome de l'Union européenne, créé pour aider à la formulation de politiques futures sur les problèmes liés au travail et à la santé. Pour toute information supplémentaire, adressez-vous sur le site web de la Fondation à <http://www.eurofound.ie>.

Ce rapport est disponible sous format électronique et n'a pas été soumis aux procédures editoriales normales de la Fondation.



FOUNDATION EUROPÉENNE
pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

Introduction générale

Depuis la publication, en 1993, du livre blanc intitulé *Croissance, compétitivité et emploi*, l'objectif d'accroissement de l'offre de main-d'œuvre afin de relever le taux d'emploi se trouve au cœur de la politique européenne de l'emploi. Les auteurs du rapport *L'offre future de main-d'oeuvre en Europe*, (Rubery et Smith, 1999), soulignent les trois facteurs susceptibles de stimuler l'offre de main-d'œuvre rémunérée : l'organisation des familles et des ménages, la fourniture de services sociaux et l'aide aux personnes dépendantes, ainsi que le système d'éducation et de formation de la main d'œuvre (Rubery et Smith, 1999 : 10). Or, si les femmes ont été responsables de la majeure partie de la croissance de l'emploi européen ces dernières années, leur prédominance parmi les inactifs dans tous les pays de l'Union européenne (elles représentent la grande majorité des inactifs dans le groupe des classes d'âge de forte activité, 25 à 54 ans, notamment en raison de la répartition traditionnelle des charges familiales au sein du ménage), montre qu'elles ont un rôle crucial à jouer dans l'évolution future des tendances de l'offre de main-d'œuvre (Tableau 0.1)¹. Elles représentent la principale source potentielle de main-d'œuvre de l'Union européenne (Rubery et Smith, 1999 : 18). Or, cette mise au travail des femmes dépend en grande partie de la disponibilité de structures adéquates pour la garde d'enfants, la prise en charge des personnes dépendantes et de mécanismes d'allègement du temps consacré au travail domestique non rémunéré.

L'augmentation de la main-d'oeuvre ne résulte pas uniquement de l'agrégation de décisions individuelles. La configuration de la population active est fortement déterminée par toute une série de dispositifs étatiques, qui ne concernent pas uniquement la politique économique du pays.

Différents régimes d'Etat Providence influencent l'offre de main-d'œuvre par le biais des mécanismes suivants : les aides aux inactifs prenant la forme de subventions aux ménages à un seul revenu, aide à l'éducation et à la formation, pensions de vieillesse et d'invalidité ; les incitations au travail par le biais du régime fiscal, des allocations de chômage, des prestations d'invalidité ou des pensions ; l'existence de substituts à la main-d'œuvre domestique, comme les structures d'accueil pour enfants et l'aide et la garde des personnes âgées ; les politiques permettant ou empêchant de concilier vie professionnelle et vie familiale / privée.

(Rubery et Smith, 1999 : 26). (voir Tableau 0.2.).

Le rôle central des structures familiales apparaît directement ici et, avec lui, celui de l'égalité entre les sexes. Or, depuis l'adoption d'une Communication en février 1996², la Commission européenne s'est engagée dans un vaste programme de « *mainstreaming* » visant à intégrer une dimension égalité des chances entre les hommes et les femmes dans toutes les politiques et actions communautaires (Commission européenne, 1998 : 11).

Or, ces deux objectifs, augmenter les taux d'activité et promouvoir l'égalité entre les sexes, sont intimement liés. En France, un rapport récent du Conseil d'Analyse Economique identifie les trois « objectifs modernes » qui s'imposent aux femmes, du fait des transformations socio-démographiques en cours. D'une part, elles cherchent une garantie contre deux risques nouveaux : le chômage du conjoint (dans 9% des couples, l'homme est au

¹ Les Tableaux figurent dans un document à part intitulé « Tableaux statistiques ».

² COM (96) 67 final du 21.2.1996.

chômage) et la séparation du couple (dans un tiers des cas en moyenne, la moitié chez les jeunes couples urbains). De ce fait, elles visent les moyens de l'autonomie et l'indépendance financière, ainsi qu'un pouvoir de négociation dans la famille, qui leur permettront, dans l'immédiat, de traverser les aléas de la vie conjugale et économique et, à plus long terme, d'acquiescer une assurance maladie et un droit à la retraite personnels. Ce dernier objectif paraît particulièrement important dans un contexte de vieillissement générale de la population et du fait de l'écart d'espérance de vie entre hommes et femmes et de la différence d'âge entre les conjoints. (Majnoni d'Intignano, 1999 : 38).

Le présent rapport vise à évaluer le développement de l'emploi dans les services aux ménages d'un double point de vue : celui de l'accroissement des taux d'emploi et celui de la promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes. Il apparaît déjà que le développement des services aux ménages comporte des facteurs prometteurs au vue de ce double objectif. D'une part, en favorisant un transfert entre « l'autoproduction » domestique et familiale (souvent féminine) vers le secteur d'emploi formel, le développement des services domestiques tend à stimuler la demande de travail rémunéré. Ce phénomène promet d'entraîner la création de nouveaux emplois et/ou l'expansion d'emplois existants et de participer ainsi à une réduction du chômage, véritable fléau des sociétés européennes contemporaines.

D'autre part, en apportant des solutions alternatives à la prise en charge gratuite des responsabilités domestiques et familiales qui pèsent sur les femmes aux âges moyennes (25-54 ans), le développement des services domestiques faciliterait la participation économique des femmes et leur permet une meilleure intégration sociale et une plus grande autonomie vis-à-vis d'un homme « source de revenus » ou de la collectivité (allocations de mère au foyer, minima sociaux, etc.). Ainsi,

La pleine participation des femmes à la vie professionnelle constitue un puissant facteur de croissance et une porte d'entrée dans un cercle vertueux de création de besoins, d'activité et d'emplois. [...] en élargissant la demande, le passage d'une société patriarcale à une société de couples bi-actifs pourrait accompagner l'évolution vers une société de services en libérant les besoins de services de proximité, mais aussi de biens culturels et de loisirs.

(Majnoni d'Intignano, 1999 : 49).

Les politiques visant à stimuler l'émergence d'un secteur formel de services domestiques aux ménages pourraient donc être au centre d'une stratégie visant une augmentation du taux d'emploi dans les pays membres de l'Union européenne, tout en répondant à l'objectif de favoriser une plus grande égalité entre les sexes. Le présent rapport vise à évaluer la situation française en matière de services domestiques à l'aune de ce double objectif.

Une première Partie présentera un panorama général du contexte de l'émergence de ce secteur en France. Une fois définies (ou plutôt circonscrites) les limites de ce vaste champ d'activités, il s'agit de retracer les modalités de l'intervention étatique dans la structuration des services domestiques en France.

La deuxième Partie du rapport permet de saisir de manière plus approfondie les phénomènes qui structurent la développement de l'emploi dans ce secteur. A partir d'une analyse territoriale des configurations de croissance des emplois dans deux localités géographiques distinctes - Toulouse et Lyon, l'objectif consiste à regarder de plus près la nature des emplois existants ou émergents, ainsi que les caractéristiques des employeurs, des entreprises et des

salariés dans les services aux ménages. Cette analyse permet d'identifier les enjeux majeurs à l'œuvre, tant du point de vue de l'augmentation de l'emploi que de celui de l'égalité hommes/femmes.

La troisième Partie s'attache à explorer les conditions de travail dans les services aux ménages. Il s'agit de comprendre dans quelle mesure ces diverses activités professionnalisées correspondent à des emplois de qualité, présentant des perspectives satisfaisantes d'intégration stable et durable des salariés sur le marché du travail, leur offrant des chances de sécurité, de formation et de promotion sociale. Une attention particulière sera accordée aux risques particulières qui caractérisent ces emplois du point de vue d'une bonne conciliation de la vie professionnelle et familiale/privée. Travailler dans le secteur des services aux ménages permet-il une participation pleine et entière à la citoyenneté sociale, que celle-ci se décline prioritairement par rapport à la vie familiale et amicale, l'accès aux loisirs, ou l'engagement associatif ?

Enfin, la dernière Partie du rapport présente une série de recommandations quant au développement futur des services domestiques. En élaborant plusieurs scénarios possibles, et en analysant les tensions qui marquent les rapports entre les différents acteurs en scène, il s'agit d'identifier les conditions optimales de développement de ce secteur au vue des objectifs visés par les pouvoirs publics en France et en Europe : l'accroissement des taux d'emploi et la promotion de l'égalité entre les sexes.

1. Les services aux ménages en France

1.1 La définition du champ des services aux ménages

Les services aux ménages ont un caractère composite qui complique la définition précise des contours de ce secteur. Le postulat adopté ici consiste à prendre comme point de départ l'idée que ces emplois résultent, en grande partie, d'un processus d'externalisation de « l'auto-production » familiale ou domestique dans le secteur formel marchand ou non marchand. Ces services se caractérisent par un produit final immatériel, non stockable, qui naît d'une interaction étroite entre prestataire et client ou usager (Flipo, 1998: 124)³. La classification retenue par la Commission européenne distingue quatre grandes familles de services de proximité : les services de la vie quotidienne, les services d'amélioration du cadre de vie, les services culturels et de loisirs et les services d'environnement (Flipo, 1998 : 126). Or, pour ce qui concerne la France, le rapport du Conseil Economique et Social de 1996 indique que le domaine des services de la vie quotidienne s'impose comme le cœur des services de proximité, susceptibles de donner lieu à un ensemble d'emplois dits « familiaux ». Dans le cadre d'une enquête menée sur les « Services de proximité » en 1996, l'INSEE propose une typologie des services de proximité de la vie quotidienne. Les distinctions ont été opérées selon la nature de l'activité, le lieu de travail, le produit final et la branche professionnelle. D'après cette classification,

Les services de proximité de la vie quotidienne comprennent les services assurés hors du domicile de l'utilisateur (assistante maternelle, crèches, retouches de vêtements, etc.) et ceux fournis au domicile de l'utilisateur. Au sein des services à domicile, lorsque le service accompagne la vente d'un produit, il convient d'appeler cela un service « au client » que le commerçant propose comme une prestation complémentaire de la vente d'un bien (livraison de repas ou de courses à domicile, par exemple). Par contre, le service de proximité « au ménage » est indépendant de la vente d'un bien ; le produit final est le service lui-même (de l'aide ménagère, par exemple). Au sein des services à domicile rendus aux ménages, l'aide à domicile se distingue des services domestiques et des services de soins, car les branches professionnelles sont distinctes. (Flipo, 1998 : 127)⁴.

³ Anne Flipo, responsable de l'enquête "Services de proximité" effectuée par l'INSEE en 1996 est l'un des experts sollicités par les rapporteurs du Conseil d'Analyse Economique sur les emplois de proximité remis au Premier ministre en juillet 1997.

⁴ Il est à noter que cette définition ne recouvre pas le secteur de la restauration et des pratiques alimentaires des Français. Nous apporterons néanmoins quelques éléments d'analyse de ce secteur en **Annexe**.

Schéma 1.1: La définition des services aux ménages, Flipo (1998)

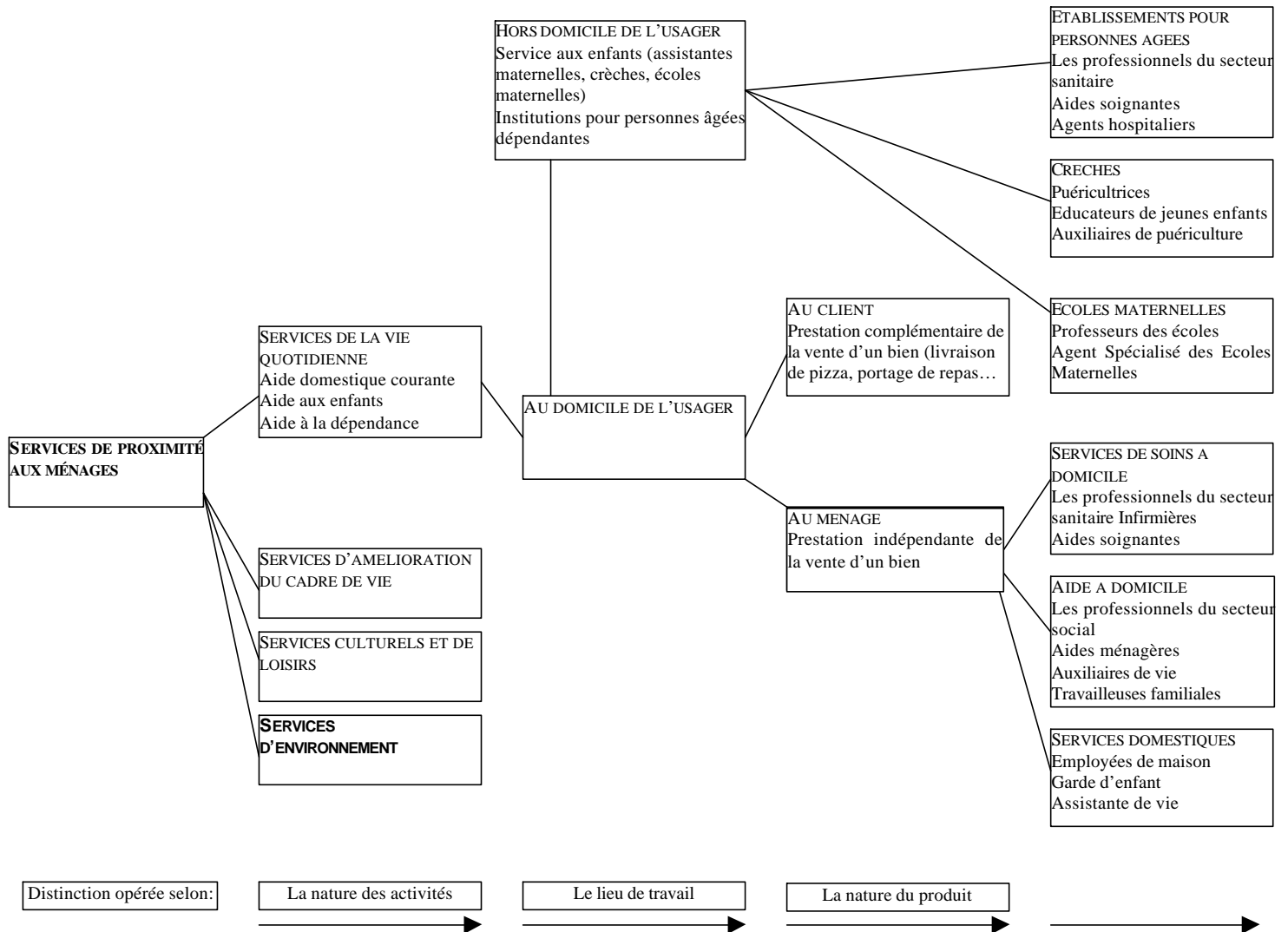
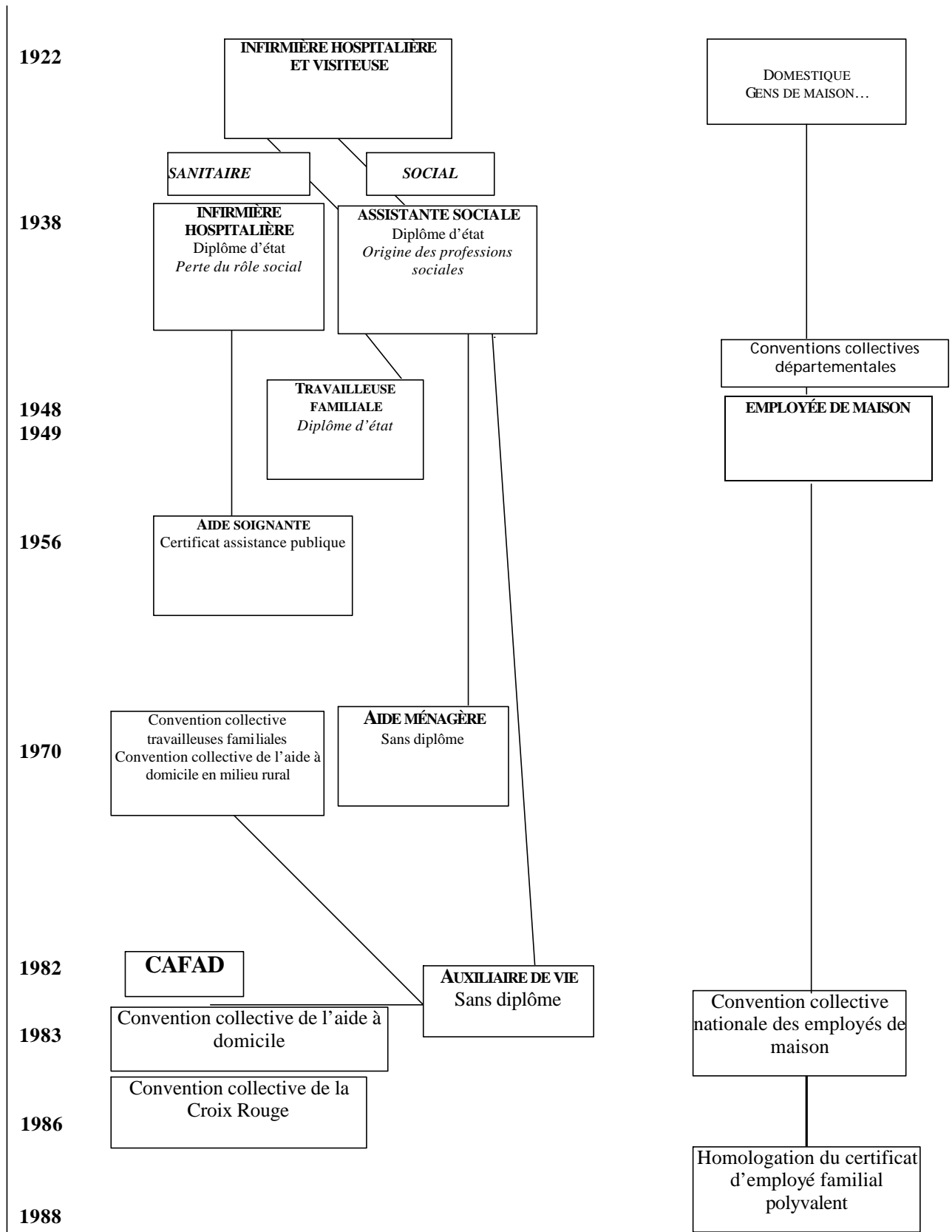


Schéma 1.2: *L'émergence des professions du secteur sanitaire, social et domestique en France, (Croff, 1994)*



1.2 L'organisation de l'activité professionnelle dans le secteur des services aux ménages

Le potentiel de création d'emplois dans ce secteur dépend en partie de la situation relative de départ du pays au vue des logiques d'externalisation des services rendus traditionnellement dans le cadre de la solidarité familiale. Sur ce point, il est évident que les Etats membres de l'Union européenne ne sont pas tous logés à la même enseigne. Il s'agit donc de rappeler que, en ce qui concerne la France, le secteur d'emploi qui nous intéresse ici n'est pas totalement « nouveau ». Sous l'effet conjugué de plusieurs facteurs économiques et socio-démographiques il est néanmoins en mutation profonde.

Certaines des activités de ce secteur s'inscrivent depuis fort longtemps dans le secteur formel marchand ou non marchand. Elles relèvent traditionnellement de deux branches professionnelles distinctes. D'une part, les services domestiques et, d'autre part, l'aide à domicile (Schéma 1.2.). (Croff, 1993 : 23).

1.2.1 Les services domestiques

Les services domestiques correspondent à l'emploi direct par les particuliers d'employés de maison (les anciens domestiques), soit dans le cadre d'un contrat de travail de droit commun (comprenant certaines dérogations par rapport au Code du travail), soit par le biais du travail « informel ». Pratique très répandue au 19^{ème} siècle, l'emploi directe de personnes dans les services domestiques privés a décliné dès le début du 20^{ème} siècle, avec une baisse significative après la première Guerre mondiale (Fraisie, 1979). La chute des effectifs de ce secteur d'activité relève d'un faisceau d'éléments causals ; la hausse du coût du travail pour les employeurs particuliers (dû à l'application progressive des droits sociaux généraux aux personnels de maison), l'augmentation générale du niveau d'instruction de la population française (et des femmes en particulier) et l'émergence de nouveaux emplois dans les secteurs secondaire et tertiaire, l'exode rural lié à l'industrialisation du pays, l'évolution générale des modes de vie et la diminution de la taille des foyers.

Entre 1975 et 1982, les effectifs du secteur des services domestiques ont baissé de 36% (passant de 320 840 en 1975 à 204 344 en 1982) (Causse, Fournier, Labruyère, 1997). Par ailleurs, l'ancien modèle de l'employé de maison (travaillant à temps plein, nourri, logé...) se transforme progressivement en des interventions ponctuelles (quelques heures par semaines) de « femmes de ménage », de « nourrices » ou de « jardiniers ».

Dans un premier temps, la réduction des effectifs de ce secteur correspond à une forme de « privatisation » des tâches domestiques effectuées autrefois (du moins dans les milieux aisés) par les employés domestiques. Dans une période correspondant à la diffusion progressive du modèle de l'inactivité professionnelle des femmes mariées, une grande partie de ces tâches est intégrée dans la charge de travail (non rémunéré et invisible) des « femmes au foyer ».

Puis, avec l'augmentation progressive des taux d'activité féminine à partir des années 1960 et du fait du coût salarial relativement élevé des services domestiques, on assiste à l'émergence progressive d'un marché de « travail informel », qui occupe les créneaux de l'entretien ménager, des soins et la garde d'enfant et/ou de personnes âgées et qui, à l'exception des travaux d'extérieur (jardinage, par exemple) concerne très majoritairement les femmes.

1.2.2 L'aide à domicile

L'aide à domicile, quant à elle, correspond à la mise à disposition d'intervenants à domicile, dans le cadre des politiques publiques de maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées. Alors que le contenu du travail peut recouvrir celui effectué par les employés de maison, ces tâches sont prises en charge, dans le cadre de l'aide à domicile, par diverses catégories de salariées : aides ménagères, travailleuses familiales, aides soignantes ou infirmières. En ce qui concerne les trois premières catégories, l'activité professionnelle chez des particuliers passe obligatoirement par des associations agréées ou par des services sociaux décentralisés. Contrairement aux services domestiques, l'aide à domicile traditionnel ne concerne que les bénéficiaires de prestations sociales, qui ne contribuent que très partiellement à la rémunération de cette prestation de service, largement pris en charge par les services sociaux publics.

Les fiches métiers permettent de comprendre les caractéristiques des différents métiers inclus dans le secteur des services aux ménages, soit du côté de l'aide sociale, soit de celui des services domestiques. (Annexe).

1.3 Esquisse des conditions de transformation des besoins en emplois

Si l'évaluation de l'étendue des besoins de services de proximité constitue une étape incontournable de cette étude, elle ne saurait suffire à dessiner les contours de ce secteur d'emploi. La décision de recourir à un service de proximité dépend des contraintes culturelles qui pèsent sur les ménages en matière d'externalisation des tâches domestiques et de soins aux personnes dépendantes. Celles-ci sont également liées à divers facteurs socio-économiques tels que le niveau de revenu, le niveau d'études, l'âge et, surtout, le prix des services proposés. Sur ce point, les données réunies par les rapporteurs du Conseil d'Analyse Economique (1998) apportent un éclairage précieux sur la situation française.

1.3.1 L'importance du travail domestique non rémunéré

Une enquête effectuée par l'INSEE dès le début des années 1980 apporte quelques éléments utiles à l'analyse du potentiel de création d'emplois par le biais de l'externalisation/professionnalisation des services rendus aux ménages. En effet, le nombre d'heures consacrées au travail domestique, défini comme « le travail accompli dans le cadre de la famille, nécessaire au déroulement de la vie quotidienne dans les normes sociales actuelles » (Chadeau et Fouquet, 1981), dépasse largement le temps consacré par les actifs au travail professionnel. Selon le mode de calcul, ce travail représente entre 30% et 70% du P.I.B. des sociétés occidentales. Ce travail est très majoritairement pris en charge par des femmes.

Il existe donc indéniablement un besoin important de services de la vie quotidienne parmi la population française. Pourtant, si les diverses tentatives d'estimation des besoins en matière de services montrent que ces derniers sont considérables, cela ne signifie pas pour autant que de tels besoins soient systématiquement synonymes d'emplois:

Pour satisfaire un même besoin, un ménage a le choix entre de multiples solutions : ne pas faire, faire par lui-même (quitte à acheter des biens de plus en plus sophistiqués pour l'aider), faire faire par des proches de façon informelle ou recourir à un service marchand ou non marchand.

(Flipo, 1998 : 103).

Or, plusieurs travaux récents sur le travail domestique montrent que les options «faire par soi-même» et «faire faire par des proches de façon informelle» sont privilégiées par les ménages français (Tableau 1.1)⁵. Ainsi,

En juin 1996, sur 47 millions de ménages dont la personne de référence a moins de 65 ans, seulement 1.8 millions paient un service domestique courant (ménage, entretien du linge, jardinage), à peine 4% de la population 'jeune' [moins de 65 ans]. (Flipo, 1998 : 105).

D'après l'enquête « Budget de famille » de l'INSEE effectuée en 1995, la propension à employer une femme de ménage s'accroît au fur et à mesure que les individus avancent en âge. Si les personnes âgées de plus de 75 ans ont deux fois plus de chances d'employer une femme de ménage que l'ensemble de la population, cette pratique ne concerne que 10% d'entre elles. De fait, la demande de services de la vie quotidienne chez les personnes âgées se répartit entre une demande de services domestiques « privés » et une demande d'aides à domicile subventionnées par les collectivités territoriales (par le biais d'une aide octroyée après l'évaluation par les services sociaux de l'état de dépendance de la personne). En 1996,

18% des ménages dont la personne de référence a plus de 65 ans recourent à un emploi familial payant, déclaré ou non, ce qui correspond à 1.2 millions de ménages. Dans 64% des cas, c'est-à-dire pour 800 000 ménages, il s'agit d'aide à la dépendance. (Flipo, 1998 : 110).

C'est ainsi que les estimations établies en 1996 par l'INSEE révèlent un écart très important entre l'étendue des services dont bénéficient les ménages français dans leur ensemble et la proportion de ces derniers qui donnent lieu à une rémunération (Tableau 1.2.).

Par ailleurs, plusieurs enquêtes d'opinion réalisées récemment en France mettent l'accent sur une très forte demande potentielle de services de la vie quotidienne. Une étude du CREDOC réalisée en 1995, estime à environ 477 000 emplois équivalents temps plein le potentiel de développement de l'emploi par le biais des services de proximité. Un sondage réalisé pour le compte du Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP) en 1996 conclut que l'offre de services est susceptible d'intéresser 25% des ménages français, soit près de 6 millions de ménages, dont 4.1 millions expriment des besoins non satisfaits qui relèveraient des emplois familiaux. Enfin, l'enquête de l'INSEE « Services de proximité » menée en 1996, indique que plus de 4 millions de ménages expriment le besoin d'une aide de proximité pour la vie quotidienne. (Flipo, 1998 : 117).

Parmi ceux-ci, plus de la moitié souhaiteraient une aide pour les activités domestiques courantes (ménage, courses, entretien du linge...), 19% auraient besoin de travaux d'amélioration du cadre de vie (jardinage, par exemple), 9% de services de garde ou d'accompagnement d'enfants. (Flipo, 1998 : 117).

Devant de telles données encourageantes, plusieurs enquêtes récentes ont tenté de déterminer avec précision les mécanismes à l'œuvre dans la construction d'une demande payante des services de la vie quotidienne, condition *sine qua non* du développement de l'emploi dans ce secteur. Si la théorie économique néo-classique propose depuis fort longtemps une

⁵ Les Tableaux figurent dans un document à part intitulé « Tableaux statistiques ».

modélisation des choix des ménages entre temps professionnel, temps domestique et temps de loisirs (Becker, 1965), la multiplicité des variables en jeu rend toute tentative de formalisation extrêmement aléatoire.

Le choix rationnel peut devenir d'autant plus complexe à formuler que les variables du programme se diversifient, incluant le niveau de revenu, le prix des services, la structure de la vie familiale et sociale, les modes de vie et les goûts des agents, etc.
(Flipo, 1998 : 110-110).

Si un certain nombre de facteurs socio-démographiques - l'augmentation du taux d'activité professionnelle des femmes, le vieillissement de la population, l'éclatement des structures familiales, l'augmentation du niveau d'études et du niveau de vie des ménages, la transformation des pratiques alimentaires, etc. - sont souvent évoqués comme source potentielle d'augmentation de la demande solvable pour les services de la vie quotidienne, les analyses plus approfondies démontrent clairement que la relation causale entre ces facteurs et la création d'emplois est loin d'être aussi évidente⁶.

1.3.2 Les obstacles à l'externalisation du travail domestique non rémunéré

Les freins identifiés au recours aux services domestiques peuvent être regroupés sous deux rubriques: ceux qui sont liés au prix des services et ceux qui sont en rapport avec ce que plusieurs auteurs appellent les « effets culturels ».

1.3.2.1 Les contraintes financières

La contrainte financière explique en partie le non recours aux services de proximité : 66% des ménages affirment ne pas avoir de budget à y consacrer. (Flipo, 1998 : 117). Plusieurs études montrent, par exemple, que plus un ménage a des revenus élevés, plus grandes sont ses chances de recourir à une femme de ménage (Tableau 1.3).

L'élasticité revenu des services d'une femme de ménage est estimée à trois, ce qui signifie que les dépenses consacrées à l'emploi d'une femme de ménage augmentent de 3% quand le revenu augmente de 1%. Rares sont les dépenses qui sont à ce point sensibles au revenu.

(Flipo, 1998 : 117).

Il semblerait qu'une baisse du coût des services aiderait les ménages à traduire leurs besoins en offres d'emploi rémunéré. (Flipo, 1998 : 117). Pourtant, même avec cet effort de solvabilisation de la demande, certaines contraintes d'ordre géographique ou « culturel » demeurent.

1.3.2.2 Les contraintes géographiques

L'offre de services domestiques varie fortement en fonction de la densité de population. Les zones rurales à faible densité découragent l'installation d'une offre de services, alors que la demande potentielle (notamment en matière de services aux personnes âgées) peut y être très élevée. La comparaison systématique de l'infrastructure de l'offre entre différents lieux géographiques n'est pas simple. Si les écarts de consommation entre différentes régions fournissent un indicateur approximatif de l'offre, ils peuvent renvoyer tout simplement aux caractéristiques socio-démographiques des populations concernées (une proportion importante de personnes âgées ou de ménages bi-actifs avec enfants à charge dans la population

⁶ Les données permettant de saisir la nature de ces changements en France figurent en **Annexe**.

accroissant mécaniquement les dépenses moyennes pour les services domestiques, par exemple).

1.3.2.3 Les « freins culturels »

Ces contraintes sont liées au fait que les services domestiques supposent « l'intrusion » d'une tierce personne dans l'espace intime des ménages. Plusieurs facteurs, dont le sentiment d'illégitimité dans le rôle de « patron » d'une employée de maison peuvent aller à l'encontre d'un recours. Il semblerait que ces réticences varient en fonction de la catégorie socio-professionnelle des ménages (Tableau 1.4.).

Par ailleurs, des freins existent en raison de la place spécifique occupée par le travail domestique dans la construction des identités sexuées et dans la consolidation des relations affectives familiales. De nombreuses recherches sociologiques soulignent à quel point les normes culturelles associées au rôle de « maîtresse de maison » pèsent en faveur de « l'auto-production » des femmes en matière de services de proximité, notamment dans les milieux les plus modestes (Kaufmann, 1997). Cette hypothèse semble confirmée par les résultats de l'enquête « Services de proximité » de l'INSEE, qui montre clairement que l'augmentation des contraintes temporelles des femmes par le biais d'une activité professionnelle extérieure ne se traduit pas systématiquement par l'externalisation d'une partie des tâches domestiques.

A niveau de vie et niveau social donnés, l'activité professionnelle de la femme - et la diminution du temps libre qui l'accompagne - n'accroît que faiblement la probabilité de recourir à une employée de maison. En effet, le recours à une femme de ménage est plutôt lié au fait que la femme a - ou a eu par le passé - un métier qualifié, et beaucoup moins au fait qu'elle travaille ou pas actuellement. Une femme cadre sur trois emploie une femme de ménage qu'elle travaille ou non, tandis qu'une employée n'y a presque jamais recours, même lorsqu'elle travaille. Toutes choses égales par ailleurs, l'effet apparent du travail féminin disparaît au profit des effets de revenu et de diplôme. (Flipo, 1998 : 113).

Le poids déterminant de tels facteurs « culturels » dans le non recours aux services domestiques rémunérés illustre la nécessité de placer la question du développement de l'emploi dans ce secteur dans une perspective de promotion de l'égalité entre les sexes.

1.4 Les services aux ménages au regard de l'égalité entre les sexes

A l'instar de la Commission européenne, le gouvernement français place la question d'une meilleure conciliation entre le vie professionnelle et familiale au cœur de sa politique de promotion de l'égalité entre les sexes. Au vue de cet objectif, le développement de l'emploi dans les services ménagers occupe une position stratégique, tant de point de vue de l'offre que de celui de la demande. D'une part, il s'agit alors de mesurer les effets du développement potentiel de l'emploi du point de vue des ménages qui consomment ces services.

On observe toujours un déséquilibre entre les sexes dans l'approche globale de la prise en charge [des enfants et personnes dépendantes], dont on présume toujours qu'elle incombe aux femmes. Cette hypothèse est confirmée par le fait que la prise en charge informelle non rémunérée est majoritairement assurée par des femmes et que ce sont presque exclusivement des femmes qui s'absentent du travail pour s'occuper de personnes dépendantes.

(Commission européenne, 1998 : 13).

De ce point de vue, un certain nombre de questions s'imposent, Quels sont les effets sur la répartition sexuée des responsabilités domestiques et familiales d'un transfert de « l'auto-production » aux services payants ? Ces emplois sont-ils susceptibles d'alléger les charges de travail domestique (gratuit) qui pèsent sur les femmes et qui freinent leur participation pleine et entière dans la sphère publique, qu'elle soit professionnelle, éducative, politique, syndicale ou associative ? Sont-ils susceptibles de libérer du temps pour un investissement plus équilibré des hommes et des femmes dans la vie de la cité, pour une meilleure participation citoyenne de toutes et de tous ? Sont-ils en mesure d'améliorer l'accès des femmes à l'autonomie à laquelle elles aspirent à toutes les étapes de leur vie (jeunesse, maternité, vieillesse) ? D'autre part,

Dans le secteur des services formels rémunérés, la grande majorité des travailleurs sont aussi des femmes. Les efforts déployés actuellement en vue d'une participation masculine accrue dans ce secteur sont limités et peu satisfaisantes.

(Commission européenne, 1998 : 13).

Il convient alors d'évaluer les effets de ces emplois du point de vue des salariés ou employeurs potentiels dans ce secteur. Cette dimension est tout particulièrement importante au vue des taux de féminisation très élevés de la grande majorité des métiers actuels du secteur des services aux ménages. D'après la dernière enquête emploi de l'INSEE (1998), ceux-ci se caractérisent par un taux de féminisation parmi les plus élevés sur le marché de l'emploi en France. Or, à l'heure actuelle, en France, comme dans l'ensemble de l'Union européenne:

Les travailleurs de ce secteur (dont 95% sont des femmes) sont souvent mal rémunérés, peu ou pas qualifiés ou formés et ont peu de perspectives de carrière.

(Commission européenne, 1998 : 13).

Le Plan national d'action pour l'emploi de la France fixe un certain nombre d'objectifs pour les services de proximité comme outil de soulagement des contraintes domestiques et familiales qui pèsent sur les femmes.

Si des efforts ont été consentis depuis longtemps en France en ce qui concerne le développement de structures d'accueil notamment pour les jeunes enfants, les solutions actuelles ne couvrent pas toute la demande. En outre, les problèmes liés à la garde d'enfants ou la prise en charge des personnes dépendantes (âgées ou handicapées) constituent de sérieux obstacles pour l'accès à l'emploi, mais aussi aux dispositifs de formation ou d'aides à l'insertion en direction des femmes en difficulté.

(Plan national d'action pour l'emploi, France, 1998 : 46).

Mais le gouvernement reste très prudent quant au rôle potentiel de ces services en tant que débouchés professionnels pour les femmes. Les objectifs de création d'emploi dans ce secteur ne figurent ni dans la ligne directrice N° 16 du Plan national⁷, ni dans les lignes N° 17 et 18⁸. De fait, les objectifs de création d'emplois dans les services domestiques rentrent dans la ligne N° 10⁹, c'est-à-dire dans le dispositif «emplois jeunes » et passent prioritairement par une réduction du coût du travail à forte intensité de main-d'œuvre prévue dans la ligne N°

⁷ La ligne N° 16 « S'attaquer à la discrimination entre hommes et femmes ».

⁸ La ligne N° 17-18 « Concilier vie professionnelle et vie familiale / Réintégration dans la vie active ».

⁹ La ligne N° 10 « Favoriser l'émergence de nouvelles activités ».

12¹⁰. Si les femmes n'apparaissent pas explicitement comme une population cible de l'action des pouvoirs publics en faveur des services domestiques¹¹, c'est essentiellement parce que l'action prévue en faveur de l'égalité entre les sexes porte prioritairement sur une diversification des filières de formation et d'insertion professionnelle des femmes. En effet, les mesures de la ligne directrice N° 16 visent à :

Favoriser l'orientation des filles accédant à l'enseignement supérieur vers des formations scientifiques et techniques où elles sont minoritaires [...] Développer les contrats pour la mixité des emplois (CPEM) et les contrats pour l'égalité professionnelle (CPEP) conclu entre l'entreprise et l'Etat afin de promouvoir les femmes vers des postes ou des métiers plus qualifiés ; faciliter l'accès des femmes au crédit bancaire pour leur permettre de créer leur propre entreprise et leur fournir un accompagnement technique (formation, conseil, suivi) pour assurer la pérennité de l'entreprise.

(Plan national d'action pour l'emploi, France, 1998 : 43).

Il n'empêche que le dernier objectif fixé au titre de l'égalité entre les sexes - permettre aux femmes d'avoir un accès effectif aux mesures de lutte contre le chômage, notamment celles les plus proches de l'emploi - peut concerner directement les femmes susceptibles de travailler dans le secteur des services domestiques. En effet, sur-représentées parmi les chômeurs de longue durée à faible niveau de qualification et parmi les travailleurs informels, celles-ci ont *a priori*, tout à gagner des dispositifs envisagés, même si leur intégration dans ces emplois ne participe en rien à la diversification des emplois féminins, du moins à court terme.

En conclusion, les objectifs fixés par le Plan national d'action pour l'emploi du gouvernement français mettent davantage l'accent sur les bienfaits que les femmes sont susceptibles de tirer du développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à titre de « clients / usagers » de ces services qu'en tant que « salariées » de ce secteur d'activité. La seule exception concerne le cas des jeunes femmes (âgées de moins de 25 ans) en situation d'insertion, visées directement par le dispositif « emplois jeunes ».

Cette prudence à promouvoir l'emploi féminin dans ce secteur traduit les difficultés réelles de conciliation des divers objectifs que l'Etat français s'est assigné en matière de services aux ménages.

1.5 Une mise en perspective historique de l'intervention publique dans les services aux ménages

D'après les rapporteurs du Conseil d'Analyse Economique, « l'intervention publique dans le domaine des services de proximité répond principalement à trois logiques distinctes: une logique sociale, voire redistributive, une logique d'emploi et une logique d'insertion » (Cette, Héritier, Taddei, Théry, 1998: 33). Si la logique sociale est historiquement la plus ancienne, les logiques d'emploi et d'insertion se sont imposées avec force depuis les quinze dernières années. Il convient donc d'évaluer le développement de ce secteur au vue des objectifs visés par les pouvoirs publics.

¹⁰ La ligne N° 12 « Examiner l'opportunité de réduire le taux de TVA sur les services à forte intensité de main-d'œuvre ».

¹¹ Bien que les femmes âgées de moins de 25 ans soient davantage touchées par le chômage que leurs homologues masculine - en 1997, 27% d'entre elles sont au chômage, contre 20% des hommes - et sont, à ce titre, susceptibles de bénéficier des mesures prévues à la ligne N° 10 du Plan d'Action Nationale.

La logique sociale consiste à apporter une aide (financière ou en nature) aux ménages qui connaissent des difficultés particulières dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne. Elle devient redistributive quand les aides sont soumises aux conditions de ressources ou bien quand elle s'inscrit dans une politique d'aménagement du territoire en faveur des zones rurales en voie de désertification.

La logique d'emploi consiste à augmenter le volume de la consommation des ménages ou à modifier sa structure, en l'enrichissant en services de proximité susceptibles de se traduire en emplois.

La logique d'insertion vise à faciliter le retour à l'emploi de certaines catégories (d'actifs ou d'inactifs) en difficulté d'insertion sociale et économique. (Cette, Héritier, Taddei, Théry, 1998 : 33).

L'histoire de l'intervention publique dans le champ des services aux ménages est complexe, mais il est possible d'isoler les étapes les plus marquantes de cette évolution.

Dans l'immédiat après-guerre, des réseaux associatifs se sont développés pour répondre aux besoins en services sociaux de ménages qui ne pouvaient plus compter sur la solidarité familiale de proximité et qui ne disposaient pas des moyens nécessaires à l'embauche d'un personnel de maison. Progressivement, les pouvoirs publics ont fédéré ces initiatives locales, de sorte qu'à côté de l'embauche traditionnelle de salariés à domicile (« emploi direct ») s'est constituée une offre associative de services sociaux de garde d'enfants et d'aide aux personnes âgées. L'emploi direct et les associations prestataires bénéficiaient des mêmes aides de l'Etat : exemption de TVA pour l'ensemble des services, et diverses allocations spécifiques pour les services sociaux. Pour assurer une certaine qualité de service, de nouvelles professions sont apparues (aide ménagère, assistante maternelle) et des conventions collectives ont été créées pour les régir. Simultanément des structures collectives publiques ou privées (crèches, maisons de retraite) sont venues compléter l'offre de services sociaux rendus au domicile. (Debonneuil et Lahidji, 1998 : 45).

Ainsi,

Jusqu'à la réforme de 1986-87, la logique de l'intervention publique était exclusivement sociale. Il s'agissait de mettre à la disposition de populations fragiles (jeunes enfants, personnes âgées) des services de première nécessité de qualité à un coût abordable. Cependant, dès 1986-1987, l'introduction de l'allègement des charges comme instrument de l'aide sociale témoignait déjà du nouveau souci de créer des emplois. En 1992, la superposition d'une logique de création d'emplois à la logique sociale s'est confirmée. Alors que le chômage apparaissait de plus en plus préoccupant, deux innovations ont été introduites. Partant de la garde d'enfants et de l'aide aux personnes âgées, le champ des services aidés a été élargi à des services courants rendus au domicile, comme l'entretien du logement ou les services de petites réparations. Sur l'ensemble du champ des « emplois familiaux », une réduction d'impôt de 50% des dépenses annuelles totales a été accordée aux ménages imposables dans la limite d'un plafond qui a été fortement accru en 1995 puis abaissé en 1998. (Debonneuil et Lahidji, 1998 : 45).

Aujourd'hui, les politiques de l'emploi et de l'insertion occupent une place centrale dans les priorités gouvernementales. A partir de 1992, l'abaissement du coût du travail par le biais de mesures générales et spécifiques devient l'axe central des politiques de l'emploi - abatement de charges sociales pour l'embauche à temps partiel (1992), abaissement des cotisations sociales patronales sur les bas salaires (1993 renforcé en 1995 et en 1996)(voir Tableau 1.5)¹². Ces mesures ne concerne pas directement les services aux ménages, mais elles sont susceptibles de structurer ce champ. Par ailleurs, une référence explicite aux « possibilités de création d'emplois dans les nouveaux services collectifs » figure dans le point 2.4 du Plan national d'action pour l'emploi, adopté par le gouvernement français en 1998.

L'objectif est d'atteindre la création de 350 000 emplois pour les jeunes d'ici l'an 2000 [...] dans des activités nouveaux répondant à des besoins émergents non encore satisfaits par le marché, notamment dans les activités sportives, culturelles, éducatives, d'environnement et de proximité. Cette action des pouvoirs publics doit permettre de révéler une demande solvable pour ces services et de les pérenniser à moyen terme en les intégrant au marché.

(Plan national d'action pour l'emploi, 1998 : 10).

1.6 Les objectifs et les moyens mis en œuvre pour promouvoir l'emploi dans les services aux ménages

Si la création de nouveaux emplois et la réduction du chômage constituent les objectifs centraux associés aux services aux ménages par les pouvoirs publics, les moyens mis en œuvre atteindre ces buts sont multiples et témoignent d'une évolution des priorités dans le temps. Nous pouvons identifier les douze objectifs qui ont structuré l'intervention publique dans ce secteur depuis la fin des années 1980.

1.6.1 Réduire le coût du travail pour les salariés de particuliers

Dès la fin des années 1980, deux lois successives instaurent des mécanismes d'exonération des charges sociales pour certaines catégories d'employeurs particuliers. D'une part, la loi du 26 décembre 1986 crée l'Allocation de Garde d'Enfant à Domicile (AGED), destinée à couvrir les charges patronales et salariales acquittées par l'employeur pour la garde d'enfants de moins de trois ans¹³, dans la limite de 6 000 francs par trimestre. Cette allocation sera revalorisée en 1996, pour atteindre 12 390 francs par trimestre, et ouverte à mi-taux (6 418 francs) pour un enfant de 3 à 6 ans ou si la famille perçoit l'Allocation Parentale d'Education (APE) à taux partiel.

Par ailleurs, le montant de la Prestation Spéciale Assistante Maternelle, créée en 1980, est augmenté en 1987. Cette prestation est remplacée en 1990 par l'Aide à la Famille pour l'Emploi d'une Assistante Maternelle Agréée (AFEAMA), qui assure la prise en charge des cotisations sociales, une majoration par enfant et une réduction d'impôt correspondant à 25% du montant des sommes versées pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée, dans la limite de 15 000 Francs par an. Il n'existe ni condition d'activité professionnelle, ni condition de ressources pour bénéficier de ce dispositif.

¹² Le nombre de bénéficiaires de la politique de l'emploi atteint 2,85 millions de personnes en 1997, dont 400000 personnes pour ce qui concerne les mesures sur le temps partiel.

¹³ A condition que l'enfant soit gardé au domicile des parents et que ceux-ci exercent tous les deux une activité professionnelle ou, en cas de famille monoparentale, que le parent ayant la garde de ou des enfant(s) occupe un emploi.

D'autre part, la loi du 27 janvier 1987 (art. 38) instaure des mesures d'exonération du paiement des charges sociales pour les employeurs particuliers obligés de recourir à une tierce personne, pour les personnes âgées de plus de 70 ans, ou les personnes ayant à charge un enfant handicapé. Des associations de services aux personnes assurent la mise en relation de l'employeur et de l'employée et s'occupent, à la place de l'employeur, de la gestion des différentes contraintes administratives (déclaration à l'URSSAF, calcul des salaires, remplacements, etc.) liées à l'emploi d'une personne à domicile. Ces associations opèrent ainsi sous le mode dit mandataire.

1.6.2 Promouvoir l'insertion économique des chômeurs

La loi Seguin, du 27 janvier 1987, crée les associations intermédiaires comme dispositif d'aide à la réinsertion par l'économique. Celles-ci sont autorisées à embaucher des demandeurs d'emplois éloignés du marché du travail et à les mettre à la disposition de particuliers à titre onéreux pour des petits travaux des missions de courtes durée (prêt de main-d'œuvre). L'association employeur bénéficie de l'exonération totale des charges patronales dans le cas où le temps de travail du salarié ne dépasse pas 750 heures par an. Ces salariés sont rémunérés sur la base du SMIC, sans aucun avantage annexe, dans le cadre de contrats à durée déterminée (CDD) (Grosjean et Saint-Martin, 1994). Dans un premier temps, ces associations proposent des prestations d'aide ponctuelle, mais elles s'orientent aussi progressivement vers l'offre de services beaucoup plus réguliers, comme, par exemple, l'entretien d'une maison. Fin 1996, il y avait 1 144 A.I. en activité. Les emplois de ménage ou de maison représentaient 1/3 des heures de travail des 230 000 personnes mise à la disposition des particuliers.

A la fin de l'année 1991, le nouveau dispositif des emplois familiaux est adopté. A son tour, il répond à plusieurs objectifs, qui seront progressivement affinés au cours du temps.

1.6.3 Solvabiliser la demande des ménages privés pour les services domestiques

La loi de finance rectificative pour 1991 introduit la réduction d'impôts pour les ménages au titre des sommes versées pour l'emploi d'un salarié travaillant à la résidence du contribuable, ainsi que les sommes versées à une association agréée ayant pour objet la fourniture de services aux personnes à leur domicile. Ce dispositif repose principalement sur une aide aux ménages, accordée sous forme d'une réduction d'impôt égale à 50% de la dépense totale annuelle (salaire et charges sociales) des dépenses engagées par les employeurs particuliers, dans la limite de 25 000F par an. Ce plafonnement sera rehaussé à 26 000 francs en 1993 (le montant maximal de la réduction d'impôt passe donc de 12 500 francs à 13 000 francs) puis à 90 000 francs en 1995 (le montant maximal de la réduction d'impôt est alors de 45 000 francs).

La loi du 24 janvier 1997 crée une Prestation Spécifique Dépendance (PSD) pour les personnes âgées de plus de 60 ans, qu'elles vivent seules, dans un établissement ou chez un particulier. Cette allocation, financée par les Conseils généraux (départements), peut aller jusqu'à 5 596 Francs / mois. Elle est destinée aux personnes âgées de plus de 60 ans qui ont besoin d'être aidées pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie ou qui requièrent une surveillance régulière. Soumise à conditions de ressources, la PSD ne peut être versée aux ménages dont les revenus mensuels excèdent 6 000 Francs / mois pour une personne seule ou 10 000 Francs / mois pour un couple. Le bénéficiaire de la PSD peut employer un ou plusieurs membres de sa propre famille, à l'exception de son conjoint. Au maximum 10% de la PSD peut être utilisée à des dépenses autres que de personnel (aides techniques, petits travaux d'aménagement de l'habitat, portage de repas à domicile, etc.). On estime à 300 000 le nombre de personnes susceptibles de bénéficier de la PSD en France (CEP, 1997 :108).

1.6.4 Structurer l'offre des services domestiques et en assurer la lisibilité

En 1992, le statut d'organisme agréé de services aux personnes a été institué et attribué aux associations à but non lucratif qui comptaient parmi leurs activités, soit la garde d'enfants au domicile des parents, soit l'assistance aux personnes âgées ou handicapées. Après l'obtention d'un agrément préfectoral, ces associations peuvent bénéficier d'une aide au montage et au démarrage, d'exonération de la TVA, de l'impôt sur les sociétés et de la taxe professionnelle. L'agrément permet également aux associations de faire bénéficier aux particuliers de la réduction d'impôt. Ces associations doivent veiller à ce que les emplois proposés soient des emplois «à part entière» et doivent encourager la professionnalisation des salariés occupés dans le secteur des services aux personnes.

1.6.5 Assurer la qualité des services domestiques marchands et non marchands

Parallèlement aux dispositifs de solvabilisation de la demande et de structuration de l'offre, le gouvernement reconnaît l'importance fondamentale de la qualité des services proposés dans l'essor potentiel de ce secteur. Les dispositifs de 1992 concernant l'agrément sont progressivement modifiés et, à partir de 1996, une procédure d'agrément à deux niveaux est introduite : l'agrément « simple » (accordé par le préfet de région sur proposition de la DDTEFP) concerne les associations ou entreprises n'intervenant pas dans les domaines de la garde de jeunes enfants (moins de 3 ans) ou l'assistance aux personnes âgées ou handicapées, alors que l'agrément « qualité » (accordé par le préfet de département sur proposition de la DDTEFP et après avis de la DDASS et du Comité régional de l'organisation sanitaire et sociale sur la capacité des associations et entreprises à assurer une prestation de qualité, notamment en se dotant des moyens humains, matériels et financiers proportionnés à cet objectif) est exigé pour les structures qui souhaitent intervenir dans l'un de ces deux domaines.

Par ailleurs, une circulaire du 30 mars 1992 fixe des objectifs de professionnalisation pour les salariés, notamment à travers l'ouverture de places supplémentaires à la préparation du Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile (CAFAD), diplôme créé en 1988, et à travers diverses actions de préformation et d'adaptation. Des moyens financiers sont débloqués pour couvrir les frais de formation. Les textes législatifs prévoyaient la prise en charge des frais de formation (dans la limite de 200 heures à 50 Francs / l'heure), mais, en l'absence de mécanismes de maintien de la rémunération des salariées en activité, il faut noter que les associations ont longtemps peiné à respecter les exigences de formation de leur personnel. Toutefois, la loi de janvier 1996 institue une obligation légale de financement de la formation professionnelle à la charge des employeurs, d'un montant de 0.15% de la masse salariale.

1.6.6 Blanchir le travail « au noir » et promouvoir l'emploi formel

Dans un souci de simplification des procédures administratives pour l'emploi direct d'une personne pour les services domestiques, le chèque emploi service (CES) est mis en place par la loi quinquennale de décembre 1993. Ce système est expérimenté durant un an (il est alors limité aux emplois dont la durée n'excède pas huit heures par semaine). Il permet de simplifier la procédure d'embauche, de paiement et de déclaration sociale d'un salarié à domicile. Il recouvre le même champ d'activité que les emplois familiaux et ses utilisateurs bénéficient

des mêmes avantages fiscaux. Le salaire ne doit pas normalement être inférieur au SMIC net horaire augmenté d'une indemnité de congés payés de 10%¹⁴.

D'après la DARES, il y avait au moins 26 000 employeurs faisant travailler « au noir » une personne à leur domicile en 1991. La part de blanchiment du travail au noir réussi en 1992 est estimée à 20% de ce chiffre. (Causse, Fournier, Labruyère, 1997 : 41). Le Contrat d'Etude Prospective (CEP) de 1997 indique une proportion de 1:5 entre le nombre d'employeurs déclarés et non déclarés dans le champ des services domestiques. (CEP, 1997 : 42).

1.6.7 Favoriser la concurrence et la viabilité économique du secteur

La loi du 29 janvier 1996 ouvre le marché des services domestiques aux associations d'insertion et aux entreprises du secteur marchand. Concrètement, elle étend à ces structures le bénéfice de l'agrément préfectoral qui permet aux particuliers de profiter des réductions d'impôt. Cet avantage ne concerne donc plus seulement l'emploi familial mais toutes les formes d'intervention à domicile. Cependant, l'activité de placement des salariés chez des particuliers reste le privilège des associations de service qui, seules, ont la possibilité d'exercer une activité « mandataire ». Cette loi pérennise le dispositif du chèque emploi service et l'étend aux salariés employés à temps plein.

La loi du 16 octobre 1997 relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes donne lieu à un programme intitulé « Nouveaux services, nouveaux emplois » par lequel l'Etat apporte son soutien financier aux projets de création d'activités répondant à des besoins émergents ou non satisfaits, pendant leurs cinq premières années d'existence. L'Etat contribue à hauteur de 80% du SMIC pour les emplois nouveaux répondant aux « besoins sociaux » dans les domaines de la culture, du sport, de l'éducation, du tourisme, de l'environnement, etc. Certains de ces emplois concernent donc les services aux ménages (notamment pour la prise en charge extra scolaire des enfants).

1.6.8 Mobiliser les partenaires sociaux

En 1996, la création du Titre Emploi Service (TES) permet aux comités d'entreprises, aux collectivités territoriales et aux associations à vocation sociale d'attribuer une aide financière aux salariés qui emploient à leur domicile une personne pour des tâches familiales ou ménagères. Conçus sur le modèle des tickets restaurants, les TES sont émis par un organisme habilité (émetteur) et acquis par une collectivité (tiers payeur) qui peut les abonder avant de les mettre à la disposition des salariés pour l'achat d'un service domestique auprès d'un prestataire agréé.

Le tiers payeur choisit la valeur des TES qu'il diffuse et détermine également le montant de sa subvention. Il peut abonder différemment le TES selon les revenus des salariés ou cibler certaines populations (mères célibataires, familles nombreuses, salariés malades ou en difficulté). L'aide financière ne peut toutefois pas dépasser 12 000 Francs par année civile et par bénéficiaire. Le TES est exonéré de l'ensemble des cotisations de Sécurité sociale et de taxes sur les salaires, mais les sommes reçues par les salariés sont soumises à l'impôt sur le revenu. En septembre 1996, quatre émetteurs de TES ont été agréés: Chèque Déjeuner (*Chèque Domicile*), Chèque Restaurant (Groupe Sodexo) (*Chèque Logis Services*), Ticket Restaurant (Groupe Accor) (*Ticket Emploi Domicile*) et Chèque de Table (Groupe Banques Populaires) (*Ticket Social*). Environ 80 000 TES ont été vendus en 1997.

¹⁴ Dans la réalité, l'existence d'un temps de travail défini comme la « présence responsable » permet aux employeurs particuliers de rémunérer leurs salariés à hauteur de 66% du taux horaire du SMIC pour une partie des tâches assurées.

A la fin de chaque mois, la prestation de service est facturée par les structures agréées. Cette facture peut être totalement ou partiellement réglée grâce au TES.

1.6.9 Favoriser le maintien de rapports salariaux classiques

De fait, le TES s'impose comme une alternative au chèque emploi service (CES) instauré en 1993. Il oblige les salariés souhaitant procurer les services domestiques à passer par l'intermédiaire d'une association ou entreprise agréée. Le TES ne peut être utilisé si le salarié bénéficiaire est l'employeur direct du prestataire des services proposés. En effet, le succès fulgurant du CES a suscité l'expression de réserves importantes quant à l'émergence d'une « nouvelle domesticité » au sein de la société française, notamment de la part des organismes syndicaux. L'individualisation à outrance du rapport salarial n'est pas allée sans poser d'importants problèmes, tant pour les employeurs individuels (mal à l'aise dans leur nouveau rôle de « patron ») que pour les salariés. La durée très courte des interventions chez chaque employeur, l'imprévisibilité de la demande et la gestion complexe des rapports avec les employeurs / bénéficiaires ont porté atteinte aux conditions de travail et de vie des salariés rémunérés par le biais du CES. Outre la nécessité d'accumuler un nombre importants de contrats, souvent à temps partiel très court, pour atteindre un niveau de rémunération mensuelle suffisante, les salariés en CES ont eu les plus grandes difficultés à faire valoir leurs droits aux congés payés et à la formation continue.

Schéma 1.3 : Comparaison du Chèque emploi service (CES) et du Titre emploi service (TES)

CHEQUE EMPLOI SERVICE	TITRE EMPLOI SERVICE
POUR LE BENEFICIAIRE	
Le bénéficiaire fixe la durée et la nature des interventions	Le bénéficiaire fixe la durée et la nature des interventions
Le bénéficiaire est employeur, et doit appliquer la Convention collective des employés de maison	Le bénéficiaire achète un service auprès d'un salarié d'une structure agréée
Le coût du service est entièrement à la charge du bénéficiaire	Un tiers payeur participe au financement de la prestation
L'utilisation du CES ouvre droit aux réductions d'impôts et aux exonérations de charges	L'utilisation du TES ouvre droit aux réductions d'impôts et aux exonérations de charges
POUR L'INTERVENANT A DOMICILE	
L'intervenant est salarié d'un particulier	L'intervenant est salarié d'une structure agréée de services aux personnes
En cas de cessation ou d'interruption du service, le prestataire est licencié par le bénéficiaire	En cas de cessation ou d'interruption du service, le prestataire ne perd pas son emploi.
Le prestataire organise seul son travail et gère de manière individuelle l'ensemble des bénéficiaires auprès desquels il assure des services	Le prestataire bénéficie des services d'encadrement et de gestion de la structure agréée dont il est salarié.
Le prestataire doit négocier avec chaque employeur particulier pour faire valoir ses droits aux congés payés, de maladie et à la formation.	Le prestataire bénéficie des droits associés à son statut de salarié d'une structure agréée en matière de congés, de maladie et de formation continue.

En obligeant les futurs bénéficiaires de services à passer par une association agréée, le dispositif TES vise à rétablir les rapports salariaux plus traditionnels. (Schéma 1.3).

1.6.10 Veiller à l'équité sociale dans l'attribution des aides

Face au constat de l'effet fortement anti-redistributatif des premiers exonérations et avantages fiscaux consentis par l'Etat en vue de la promotion de l'emploi dans les services domestiques,

quelques mesures de redressement sont intervenues. Par le **décret du 10 mars 1998**, par exemple, le montant maximal de l'AGED est ramené à 50% des cotisations sociales, dans la limite de 6 418 Francs par trimestre, pour les revenus nets supérieurs à 300 000 Francs nets par an ou si l'enfant a entre trois et six ans. L'AGED est égale à 75% des cotisations, dans la limite de à 9 627 francs par trimestre, si l'enfant a moins de trois ans et si le revenu est inférieur à 300 000 Francs nets par an. D'autre part, la loi de Finance de 1998 réduit de moitié le crédit d'impôt pour les employés à domicile. La réduction maximale d'impôt, toujours égale à la moitié des dépenses engagées, ne pourra plus dépasser 22 500 francs par an.

1.6.11 Limiter les contraintes budgétaires

On ne saurait oublier que l'ensemble des mesures d'incitation à la création d'emplois dans les services domestiques s'inscrivent dans un contexte global de respect des critères de convergence en vue du basculement dans l'Euro. Le souci de contrôle des dépenses publiques concerne à la fois les Caisses de la Sécurité sociale (familles, santé, vieillesse, etc.) et l'assurance chômage.

1.6.12 Favoriser la mixité des emplois et la promotion professionnelle des femmes

Enfin, ces mesures s'inscrivent dans le contexte général des engagements pris par le gouvernement français en matière de « *mainstreaming* » des dispositifs de promotion de l'égalité entre les sexes, notamment en ce qui concerne l'ouverture des « bastions masculins » et des niveaux hiérarchiques supérieurs du marché du travail aux femmes.

En conclusion, de 1987 à 1998, l'ensemble de ces dispositifs ont transformé en profondeur l'organisation ancienne du secteur des services aux personnes à domicile.

Soutenus par les dispositifs d'aide publique, **les emplois familiaux ont augmenté de 80% entre 1991 et 1997 (soit 190 000 créations d'emploi en comprenant les assistantes maternelles), dans un contexte de stagnation de l'emploi total.** En 1997, l'ensemble des activités bénéficiant de l'aide publique (services sociaux et emplois familiaux) employaient 920 000 personnes quasiment à mi-temps en moyenne, soit 400 000 équivalents temps plein (ETP). Le ménage était directement employeur dans 80% des cas, et la prestation n'était intermédiée par des associations « mandataires » ou « prestataires » - associations ou entreprises - que dans 20% des cas. Les entreprises demeuraient en fait pratiquement absentes de ce secteur. **En revanche, sur les créneaux de marché non couverts par l'aide publique, l'activité ne s'est pas développée.** (Debonneuil et Lahidji, 1998 : 46). (souligné par nous).

Il n'en demeure pas moins que les objectifs fixés par l'Etat ne sont pas nécessairement cohérents entre eux et que « leur superposition, par des réglementations successives, crée une grande obscurité dans la conduite de l'action publique et dans le comportement des acteurs ». (Cette, Héritier, Taddei, Théry, 1998 : 34). Cette « obscurité » n'est en rien dissipée par le fait que, parallèlement à des mesures explicitement en faveur de l'emploi dans les services de proximité, le gouvernement français a mis en œuvre d'autres mesures législatives dont les effets directs ou indirects sur le développement des services aux ménages risquent d'être tout aussi déterminant.

Tout d'abord, il s'agit du projet de loi (dont la mise en application est prévue en 2000) sur **la réduction généralisée du temps de travail à 35 heures** hebdomadaires. Impulsée dans une visée explicite de réduction du chômage et d'amélioration de la qualité de vie des salariés, les conséquences de cette loi sur la demande de services domestiques sont encore relativement

imprévisibles. Il semble néanmoins probable qu'elle participe à un desserrement des contraintes temporelles qui pèsent sur les ménages de salariés du secteur privé. De ce fait, elle est potentiellement porteuse d'une transformation profonde de l'offre d'emploi dans le sens d'une moindre différenciation entre les hommes (actifs continus aux horaires longs + heures supplémentaires = salaires élevés) et les femmes (actives discontinues et/ou aux horaires courts + temps familiaux et domestiques = salaires bas). Il n'est pourtant pas exclu que le temps libéré des contraintes professionnelles ne favorise une relance de « l'auto-production » domestique, notamment parmi les ménages à faibles revenus. La garantie de maintien des bas salaires qui accompagnera en toute probabilité cette mesure devrait permettre de limiter les effets négatifs potentiels du point de vue de la demande pour les services aux ménages. Il se peut également qu'une augmentation de l'investissement bénévole des catégories aisées auprès des populations dépendantes réduise, sans doute marginalement, le potentiel de développement de l'emploi formel dans les services.

Par ailleurs, certaines mesures relevant de la politique familiale semblent aller à l'encontre de la dynamique d'emploi impulsée par l'Etat. Il en est ainsi de la **loi de juillet 1994**, qui instaure l'extension de **l'Allocation parentale d'éducation (APE)** aux parents de deux enfants avec un dernier enfant âgé de moins de 3 ans. Cette allocation est versée au parent qui se retire du marché du travail pour s'occuper d'un enfant âgé de moins de trois ans. Lors de son introduction en 1986, l'APE était réservée aux ménages de trois enfants. Depuis son ouverture dès le deuxième enfant, le nombre de bénéficiaires de cette allocation (d'un montant mensuel de 3 000 Francs à taux plein) a triplé, pour atteindre 500 000 en 1997. Ainsi, après plusieurs années d'augmentation, le taux d'activité des mères de deux enfants dont le plus jeune a moins de 3 ans est passé de 69% à 53% (Afsa, 1998 : 37). L'APE a incité un grand nombre de femmes actives à se retirer du marché du travail et à assumer la garde de leurs propres enfants à domicile. D'après les analyses effectuées par la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), cette baisse d'activité a surtout touché les femmes connaissant d'importantes difficultés d'insertion professionnelle (chômage, précarité) et/ou résidant dans les zones géographiques faiblement pourvues en structures collectives de garde d'enfants. A ce titre, **l'APE apparaît comme une mesure qui va à l'encontre de l'autonomie des femmes et agit en faveur de « l'auto-production » domestique (et féminine) des services aux ménages, au déficit de l'emploi.**

Conclusions de la 1^{ère} Partie

Nous venons de brosser à grands traits les caractéristiques générales du secteur des services aux ménages en France, tant du point de vue de l'intervention étatique que de celui de l'organisation professionnelle du secteur. Il reste à noter que, si les enjeux en termes d'emplois du développement de ce secteur ont été largement appréhendés par les pouvoirs publics français, il n'en va pas de même en ce qui concerne les enjeux de promotion de l'égalité entre les sexes, qui demeurent largement absents des débats récents. Il paraît cependant évident que les objectifs fixés par l'Etat en matière de services domestiques impliqueront, à terme, un bouleversement considérable des pratiques antérieures en matière de division sexuelle du travail. Les changements amorcés depuis une dizaine d'années toucheront les femmes de plein fouet, à la fois dans leur rôle de « clients / usagers » de ces services et du point de vue de la place prépondérante qu'elles occupent dans l'inactivité, le chômage et parmi les salariés du secteur des services aux ménages.

2. Etude territoriale du développement de l'emploi dans les services domestiques

Les facteurs démographiques, économiques, culturels et politiques à l'origine du développement de l'emploi dans les services aux ménages permettent d'évaluer de manière approximative le potentiel d'expansion futur de ce secteur¹⁵, mais n'apportent guère d'informations sur les caractéristiques des emplois créés, ni sur celles des employeurs et des salariés. De plus, la relation causale entre tel ou tel facteur exogène et telle ou telle configuration d'emploi est loin d'être mécanique, tant les processus de transfert entre « l'auto-production » familiale et une demande solvable demeurent opaques et soumis aux évolutions différenciées des valeurs, notamment celles qui sous-tendent la division sexuelle du travail, selon les milieux sociaux.

A présent, nous allons esquisser les configurations d'emploi qui émergent à l'heure actuelle dans ce secteur en France. Ce sont en quelque sorte les tendances lourdes à l'œuvre depuis une dizaine d'années que nous allons chercher à illustrer à travers une cartographie plus détaillée du développement de l'emploi dans les différents services aux ménages. Pour ce faire, nous nous appuyons sur les données nationales disponibles, complétées là où cela s'avère pertinent par celles issues d'une enquête de terrain menée dans deux localités géographiques distinctes : Toulouse (Haute-Garonne) et Lyon (Rhône). Il est à noter que, justement en raison de l'intérêt politique pour le potentiel de création d'emploi dans ce secteur (cf. 1^{ère} Partie), nous disposons de plusieurs sources assez riches de données récentes sur les acteurs des services domestiques (ménages, employeurs, bénévoles et salariés) en France. C'est plutôt du point de vue de la mise en œuvre concrète des dispositifs nationaux, et notamment de la structuration de l'offre, que l'étude des réalités locales s'avère indispensable. Nous avons donc sélectionné deux localités géographiques où les conditions favorables au développement des emplois dans le secteur des services aux ménages semblaient être réunies - situation économique relativement favorable, part importante de cadres dans la population active, taux d'activité féminine élevés, croissance démographique et part importante de personnes âgées dans la population - mais qui présentent un intérêt du point de vue de la comparaison¹⁶. Alors que Lyon se caractérise par une tradition de production industrielle, le secteur tertiaire est depuis longtemps au cœur de l'économie toulousaine. Du point de vue des services domestiques, le secteur paraît davantage structuré à Lyon, du fait de l'existence d'une plate-forme départementale de services aux ménages (QUALIDOM) depuis 1996, alors que les différentes tentatives de fédération des associations agréés ont échoué en Haute-Garonne. Cependant, la situation évolue rapidement et les quelques innovations désormais à l'œuvre dans ces deux villes seront présentées ci-dessous.

2.1 L'organisation de l'offre de services aux ménages en France

L'offre de services domestiques est structurée à travers diverses modalités dont nous dressons rapidement ci-dessous les grandes lignes. A l'exception du gré à gré, chacune des formes d'organisation de l'offre est soumise à un agrément administratif (en application des dispositifs de l'article L.129-1 ou de l'article L.128 du Code du Travail):

¹⁵ Les données permettant de saisir l'étendue des transformations économiques et démographiques susceptibles de peser sur le développement de l'emploi dans les services domestiques sont présentées en **Annexe**.

¹⁶ Pour une présentation des deux localités, voir les **Encadrés II.1. et II.2.** à la fin de cette Partie.

- **L'emploi de gré à gré.** Dans ce cas, l'employeur particulier gère lui-même le contrat de travail et recrute l'employé par annonce ou par relation. Les employés relèvent de la convention collective des employées de maison et peuvent être rémunérés par l'intermédiaire du chèque emploi service (L.129-2). Les salariés reçoivent une rémunération horaire, qui inclut une indemnité de congés payés (10%).
- **Les associations prestataires de services / l'aide à domicile (L.129-1).** Ces structures embauchent directement des salariés et fournissent aux particuliers des prestations pour des activités qui concernent les tâches ménagères ou familiales, la garde d'enfants, l'assistance aux personnes âgées dépendantes ou aux personnes handicapées. Ces associations sont exonérées de TVA et d'impôt sur les sociétés et peuvent bénéficier soit de la ristourne bas salaires, soit de l'exonération de 30% des cotisations patronales d'assurances sociales pour les services rendus aux personnes âgées de plus de 70 ans, d'invalides, de handicapés ou de personnes ayant un enfant handicapé à charge. Les associations prestataires sont soumises à la taxe sur les salaires. Dans ce cadre, les salariés ont un seul employeur et interviennent uniquement chez des bénéficiaires de prestations sociales.
- **Les entreprises de service à domicile (L.129-1).** Depuis la loi du 29 janvier 1996, les entreprises privées dont les activités concernent exclusivement les tâches ménagères ou familiales peuvent fournir les mêmes services que les associations prestataires. Ces entreprises sont toutefois soumises au régime général de TVA, d'impôt sur les sociétés et de taxe professionnelle. Elles peuvent toutefois bénéficier des avantages sociaux liés aux bas salaires et aux emplois à temps partiel.
- **Les associations mandataires (L.129-1).** Ces associations sont autorisées à réaliser des activités de placement. Les personnes physiques employeurs peuvent confier le soin d'accomplir les formalités administratives liés à l'emploi d'un salarié à leur domicile à une association mandataire agréée. Les salariés interviennent chez un ou plusieurs employeurs particuliers par le biais de l'association mandataire, qui assument certaines fonctions de l'employeur (déclaration, recrutement, paiement des salaires, etc.). Au même titre que le gré à gré, les employés relèvent de la convention collective des employées de maison et peuvent être rémunérés par l'intermédiaire du chèque emploi service (L.129-2).
- **Des associations intermédiaires (A.I.) (L.129-1).** Ces associations ont investi le champ des activités domestiques depuis 1987. Elles recrutent des personnes sans emploi rencontrant des difficultés particulières d'insertion avant de les mettre, à titre onéreux, à la disposition de clients particuliers. Leur champ d'action est limité aux « activités qui ne sont pas déjà assurées, dans les conditions économiques locales, par l'initiative privée ou par l'action des collectivités publiques ». La facturation aux particuliers de la mise à disposition de personnel est exonérée de TVA. Les A.I. bénéficient d'une exonération de cotisations sociales patronales à hauteur de 750 heures par an et par salarié. Certaines associations intermédiaires ont également créés des associations d'emploi familiaux en complément de leur activité.
- **L'Etat et les collectivités territoriales.** Dans le cadre de l'éducation nationale et de l'action sociale, les collectivités territoriales et les services décentralisés de l'Etat représentent un employeur omniprésent dans ce secteur, même si leurs salariés ne rentrent pas dans le cadre des nouveaux dispositifs de promotion de l'emploi dans les services domestiques. Il apparaît néanmoins important de tenir compte de cette catégorie d'employeurs (et de salariés), dont l'existence et l'évolution influent directement sur le potentiel de développement du secteur.

Il s'avère donc que les dispositifs récents ont généré une complexification du marché des services domestiques. Suite aux nouveaux dispositifs législatifs, les anciennes associations

prestataires ont été amenées à diversifier leur offre, soit par la création d'un service mandataire, soit par le biais d'une association intermédiaire. Il leur est donc désormais possible de proposer à leurs usagers aux revenus les plus élevés (susceptibles de bénéficier des avantages fiscaux) de les mettre en relation avec des salariés au titre des emplois familiaux. Les salariés travaillent alors pour deux types d'employeurs (la structure d'aide à domicile et les employeurs particuliers). Or, les conventions collectives qui régissent ces secteurs d'activité n'offrent pas du tout les mêmes garanties aux salariés.

En guise de synthèse, le Schéma II.1. présente un récapitulatif des principaux acteurs institutionnels du secteur des services aux ménages en France, ainsi qu'une estimation du nombre de salariés et d'emplois équivalent temps plein recensés dans chaque secteur d'activité en 1997. La plupart des chiffres sont tirés du rapport au Conseil d'Analyse Economique (Marciaux et Pommier, 1998), à l'exception de ceux concernant les salariés de l'Etat et des collectivités territoriales et ceux pour les employeurs individuels hors-CES, qui demeurent les moins fiables que les autres, notamment en raison des difficultés d'isolement des salariés dans les enquêtes statistiques nationales.

Schéma 2.1: *La structure institutionnelle du champ des services aux ménages en France, le nombre de salariés et d'emplois en équivalent temps plein en 1997.*

Services domestiques selon le type d'employeur					
Services assurés par le service public ou par les collectivités territoriales	Services assurés par des associations ayant des missions de service public (ex. financées par les Caisses de sécurité sociale)	Services assurés par des associations mettant en relation des employeurs particuliers et des salariés	Services assurés par des associations d'insertion de chômeurs de longue durée	Services assurés par des entreprises privées	Services assurés par des salariés employés directement par des employeurs particuliers avec le CES
<i>Etat et collectivités territoriales</i>	<i>Associations prestataires</i>	<i>Associations mandataires</i>	<i>A.I. et Entreprises d'insertion</i>	<i>Entreprises privées</i>	<i>Employeurs individuels - gré à gré</i>
	4 651 associations agréées, 3 000 emplois administratifs ETP + 11 600 bénévoles		1 144 A.I. en activité 800 E.I.	environ 100 entreprises agréées (*)	Bénéficiaires CES + Autres
environ 150 000 salariés dans les services aux ménages (hors Education nationale)	environ 90 000 salariés. 64 500 000 heures de travail	environ 120 000 salariés pour 200 000 employeurs. 73 500 000 heures de travail	230 000 salariés, dont 33% dans les services domestiques dans les A.I. 7 000 salariés, dont 3% dans les services domestiques dans les E.I. 13 000 000 heures de travail en A.I.	environ 15 000 heures payées	environ 219 467 salariés pour 589 800 adhérents au CES, mais 289 800 utilisateurs réguliers. 50 326 000 heures de travail
130 000 emplois ETP	32 000 emplois ETP	36 000 emplois ETP	6 400 emplois ETP	88 emplois ETP	25 000 emplois ETP avec le CES et environ 45 000 emplois ETP hors-CES

(*) Ce chiffre ne concerne que les entreprises privées agréées dans le cadre des « emplois familiaux ».

ETP = Equivalent temps plein.

Source : *Marciaux et Pommier (1998 : 169-185.*

2.2 Le potentiel de développement futur de l'emploi dans les services aux ménages

L'enquête « Conditions de vie des ménages » de l'INSEE de 1996, permet d'évaluer l'état actuel des services de proximité de la vie quotidienne et d'esquisser son potentiel de développement dans les années à venir. Ce potentiel paraît important, dans la mesure où :

- Sur les 24 millions de ménages français, seulement 14,5% bénéficient actuellement d'un service d'aide à domicile;
- L'aide domestique courante concerne 7,5% des ménages (soit 1,8 million de ménages);
- Parmi les 2,2 millions de ménages hébergeant une personne dépendante, seulement 40% (870 000 de ménages) bénéficient d'une aide extérieure professionnelle. En matière de prise en charge des personnes dépendantes, le secteur informel représente près de 60% de l'aide totale. Ainsi 320 000 ménages font appel à une personne de leur entourage pour ce type d'aide et 600 000 s'en remettent à un membre de leur propre ménage. Au delà, 500 000 ménages dépendants ne bénéficient d'aucune aide. Par ailleurs, seulement 18% des ménages dont la personne de référence a plus de 65 ans recourent à un emploi familial payant, déclaré ou non. Dans 64% des cas il s'agit d'une aide à la dépendance (800 000 ménages);
- Les services (hors éducation nationale) destinés aux enfants de moins de 11 ans ne concernent qu'un peu plus de 25% des cinq millions de ménages susceptibles d'y avoir recours. De ce fait, 1,4 million de familles n'ont recours à aucun service payant de garde régulière pour leurs enfants de moins de 11 ans. Or, parmi celles-ci on comptabilise 500 000 couples bi-actifs et 100 000 familles monoparentales dont la personne de référence est active (occupée ou au chômage);
- Sur les 15,7 millions de ménages non dépendants et qui n'ont recours à aucun service de proximité payant et régulier pour la vie quotidienne, 5 millions sont des couples bi-actifs et 400 000 des familles monoparentales dont la personne de référence est active.

La prise en compte des aides rendues dans le cadre informel porte le nombre de bénéficiaires d'un service à domicile à un total de 7,7 millions. L'ampleur du secteur informel ainsi estimé (soit 3 200 000 bénéficiaires) confirme l'importance des opportunités d'emploi dans le secteur des emplois d'aide à domicile.

2.3 Les acteurs du secteur des services domestiques en France

2.3.1 Les ménages

Par leur décision de recourir ou non aux services domestiques rémunérés, les ménages jouent un rôle fondamental dans le développement de ce secteur. Les pratiques de recours actuels des ménages français se répartissent entre trois types de services domestiques : les services domestiques courantes (ménage, courses, entretien du linge / de la maison / du jardin), les services de garde d'enfants et les services d'aide à la dépendance des personnes âgées ou handicapées. (Tableau 2.1)¹⁷. Si les services de ménage et d'entretien courants arrivent en tête pour le nombre de ménages aidés et des dépenses, il n'en va pas de même pour le nombre d'heures payées, qui sont nettement inférieures à celles consacrées à la garde d'enfant. Ainsi, si les services domestiques courants correspondent également au plus grand nombre d'emplois (mesurés en ETP)¹⁸, on peut conclure que ces emplois sont plus souvent à temps partiel très courts que dans les autres secteurs des services aux ménages.

Une enquête menée par le Cabinet Brigitte Croff Conseil (1999) dans le cadre du projet EPPE (Emplois de Proximité Projet Européen) en Haute-Garonne en 1999 fait apparaître une importante demande non satisfaite correspondant aux « besoins standards » (ménage et repassage, garde d'enfants, couture et bricolage), ainsi qu'un intérêt croissant pour les services liés aux « besoins émergents » (surveillance du logement en l'absence des

¹⁷ Les Tableaux figurent dans un document à part intitulé « Tableaux statistiques ».

¹⁸ Equivalent temps plein.

propriétaires, cours à domicile, conseils en gros achats - électroménager, informatique - courses et livraisons à domicile, soins et coiffure à domicile et aides pour les démarches administratives).

2.3.2 Les employeurs

Les employeurs rentrent dans l'une des six catégories définies dans le Schéma 2.1. On constate l'effet quasiment immédiat des premières mesures d'exonération des charges sociales prises en 1987 et de défiscalisation des emplois domestiques à partir de 1991. Les services publics et les collectivités territoriales demeurent l'employeur le plus important dans le secteur, mais cèdent du terrain face aux associations et, surtout, face aux employeurs individuels. Les associations mandataires ont désormais dépassé les associations prestataires, tant au niveau du nombre de salariés que de celui des heures travaillées, même si l'écart en termes d'emplois ETP entre ces deux types de structures est relativement faible. Les associations intermédiaires fournissent une faible part des services, mais devancent très largement les entreprises privées qui ne semblent pas avoir encore investi ce nouveau champ. Cette tendance se confirme dans les deux localités étudiées. D'après les chiffres de la Caisse de retraite des employés de maison (IRCEM), la France comptait plus de 600 000 ménages employeurs d'une employée de maison au milieu des années 1990. (Tableau 2.2). En 1999, la Fédération nationale des groupements de particuliers employeurs (FEPEM) annonce 1 200 000 employeurs adhérents. Les 40 regroupements départementaux de cette Fédération proposent des consultations juridiques téléphoniques aux employeurs ayant versé les 780 Francs d'adhésion et, moyennement une cotisation de 980 Francs, offrent un service de gestion des fiches de paie.

Dans chaque département, la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi (DDTE) recueille un certain nombre d'informations sur les associations et entreprises agréées dans le cadre du dispositif des «emplois familiaux»¹⁹. En dehors de l'exploitation secondaire des fichiers de la DDTE Haute-Garonne et Rhône, nous avons également épluché les annuaires téléphoniques et la presse locale pour aboutir à la cartographie, aussi exhaustive que possible, des structures offrant des services domestiques aux ménages à Toulouse (Haute-Garonne) et à Lyon (Rhône) au moment de l'enquête²⁰.

2.3.2.1 La confirmation des employeurs traditionnels

L'Etat et les collectivités territoriales occupent depuis longtemps une place prépondérante dans l'offre de services aux ménages, notamment en ce qui concerne la garde d'enfants en bas âge et les services aux personnes âgées dépendantes. Dans la période récente, on note une croissance conjointe des services publics et des structures agréées plutôt qu'une logique de substitution, aboutissant à une diversification de l'offre. Ceci est évident en ce qui concerne la garde d'enfants en bas âge. D'une part, le nombre de places dans les structures collectives a fortement augmenté depuis le milieu des années 1980 (Tableau 2.3), alors que l'effort de scolarisation des enfants âgés de 2 à 3 ans s'est poursuivi (Tableaux 2.4 et 2.5).

Il n'en demeure pas moins que la répartition géographique des places d'accueil d'enfants en bas âge n'est pas totalement homogène. Si, dans nos deux localités, le taux de scolarisation des enfants âgés de 2 ans est supérieur à la moyenne nationale (Tableau 2.6), le département du Rhône est nettement moins bien pourvu en places de crèches que la Haute-Garonne (Tableau 2.7). D'ailleurs, selon l'enquête «Budgets des familles» de l'INSEE en 1995, la

¹⁹ Il est toutefois à noter que la nature des informations recueillies varient d'un département à l'autre.

²⁰ La cartographie des services aux ménages figure dans le document « Tableaux statistiques ».

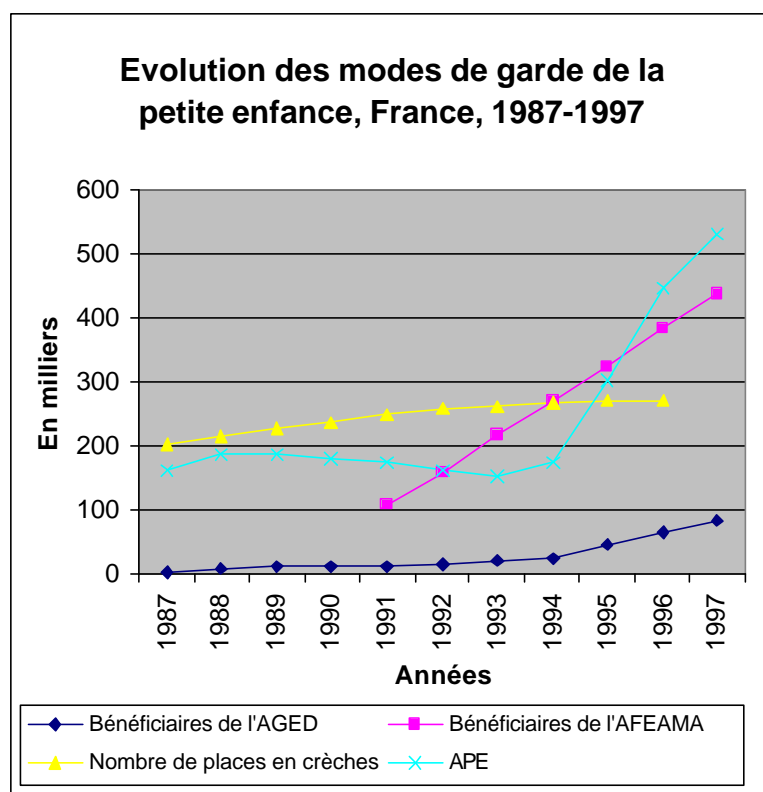
dépense annuelle pour la garde d'enfants à domicile est plus de deux fois plus élevée en Rhône Alpes (947 Francs / an par ménage) qu'en Midi Pyrénées (393 francs / an par ménage), la dépense annuelle moyenne pour la France étant de 744 Francs / an par ménage. Les besoins de garde régulière d'enfants sont plus souvent satisfaits par les structures collectives publiques à Toulouse qu'à Lyon. En effet, il existe 74 crèches collectives à Toulouse, contre seulement 62 à Lyon. Cependant, nous avons recensé autant de structures agréées offrant des services de garde d'enfants à Toulouse qu'à Lyon (25 dans chaque localité, hors haltes-garderies et baby-sitting). L'essentiel de la différence entre les deux villes s'explique par le nombre plus important de places chez les assistantes maternelles en Rhône-Alpes (246 pour 1 000 enfants de moins de 3 ans, contre 154 en Midi-Pyrénées.) (Tableau 2.7). Il est néanmoins à noter que la garde d'enfants représente 14% des heures des services fournies par les structures agréées dans le département du Rhône, contre 8% au niveau national. Malgré leur nombre restreint donc, les structures agréées du Rhône proposent un nombre assez important d'heures de garde d'enfants.

Le personnel des établissements d'accueil de personnes âgées relève très majoritairement de l'emploi public (Tableau 2.8). Or, les structures collectives de prise en charge des personnes âgées dépendantes entrent directement en concurrence avec les services aux personnes âgées à domicile. De ce point de vue, la région Rhône-Alpes connaît un plus fort taux d'équipement en structures d'hébergement collectif que la moyenne nationale et que la région Midi-Pyrénées, alors que la part des bénéficiaires de l'aide ménagère parmi la population âgée de 65 ans ou plus est conforme à la moyenne nationale dans les deux localités. (Tableau 2.9). Nous avons recensé 173 établissements collectifs pour personnes âgées à Lyon, contre 89 à Toulouse, alors que le nombre de structures agréées offrant des services aux personnes âgées à domicile est également nettement plus important à Lyon (56 structures) qu'à Toulouse (17 structures). Même en admettant une sous-évaluation des services aux personnes âgées de la part de la DDTE Haute-Garonne, il semble raisonnable de conclure que les familles toulousaines participent davantage à l'aide aux parents âgés que leurs homologues lyonnais et que la marge de développement de l'emploi dans ce secteur y est donc plus grande. Cette hypothèse semble étayée par le nombre plus important d'entreprises privées qui ont investi le secteur des services aux personnes à Toulouse par rapport au cas lyonnais, même si les chiffres restent faibles dans les deux cas.

2.3.2.2 L'émergence de nouvelles catégories d'employeurs

C'est donc à côté des structures publiques et non pas à la place de celles-ci que de nouveaux employeurs ont fait leur apparition en France. On constate une forte montée en puissance des employeurs individuels (gré à gré) depuis le milieu des années 1990 (Tableau 2.10). Le nombre d'employeurs classiques âgés de moins de 70 ans est en baisse, une partie de cette catégorie ayant opté pour le CES. Chez les employeurs âgés de plus de 70 ans (et donc éligibles à l'exonération des charges sociales), l'augmentation correspond aux avantages financiers que les personnes les plus aisées de cette catégorie sont susceptibles de tirer de l'emploi direct d'une employée de maison (comparé à l'aide à domicile, par exemple). Enfin, en ce qui concerne les emplois de garde d'enfants à domicile, qui recouvrent souvent des tâches de ménage connexes, le nombre d'employeurs bénéficiaires de l'AGED est en constante progression. Dans ce cas, il s'agit de couples bi-actifs ou de mères actives chef d'une famille monoparentale avec au moins un enfant âgé de moins de 6 ans. Depuis le début des années 1990, on constate une augmentation nette de la garde à domicile (soit des parents, soit au domicile d'une assistante maternelle agréée) même si une part importante de cette augmentation concerne les bénéficiaires de l'APE et ne donne pas lieu à une création d'emplois. (Graphique 2.1).

Graphique 2.1:



Source : CNAF (1997)

La répartition des enfants en bas âge entre les différents modes de garde n'implique pas seulement du potentiel de création d'emplois plus ou moins important, elle modifie également le coût des services de garde d'enfants pour la communauté (Tableau 2.11).

2.3.2.3 Une part croissante de l'activité mandataire

Si l'activité globale des structures employeurs augmentent à un rythme soutenu depuis le début des années 1990 (+8% d'heures de travail par an), la part proportionnelle de l'activité mandataire ne cesse de croître, passant de 16.3% en 1992 à 26.8% en 1995 (Tableau 2.12) et à plus de 50% en 1998.

Cette évolution générale se confirme de la même manière dans nos deux localités d'étude (Tableau 2.13). L'activité mandataire représente à peu près la moitié des heures de services rendus par les structures agréées en Rhône et en Haute-Garonne. Par contre, la répartition des effectifs salariés n'est pas équivalente dans les deux départements. La Haute-Garonne se caractérise par une très forte proportion de salariées dans les structures mandataires (60.4%), alors que seulement 46.6% des salariées du Rhône se trouvent dans ce secteur. Il semblerait donc que les salariés des associations mandataires dans le Rhône bénéficient, en moyenne, d'un temps de travail mensuel plus important que celui de leurs homologues en Haute-Garonne. Les calculs effectués par les DDTE du temps de travail moyen par salarié ne sont pourtant pas d'une fiabilité absolue et demande à être confirmé.

2.3.2.4 L'adoption d'une activité « mixte » (prestataire et mandataire).

Une analyse plus fine des formes juridiques et des activités des associations agréées dans le Rhône et en Haute-Garonne démontre cependant que l'activité mandataire est le plus souvent assurée par les structures qui proposent aussi des interventions sur le mode prestataire, 47% des structures en Haute-Garonne, 48% de celles dans le Rhône (Tableaux 2.14.a et 2.14.b). On assiste donc à l'émergence très majoritaire de structures employeurs adoptant une activité « mixte ». Il est à noter que les Associations intermédiaires (A.I.) occupent une plus grande place dans ce secteur en Haute-Garonne (30%) que dans le Rhône (18%).

2.3.2.5 La taille des structures employeurs

En moyenne, les structures employeurs sont de taille plus importante en Haute-Garonne que dans le Rhône (Tableau 2.15). Ce résultat est d'autant plus surprenant que les associations mandataires occupent une place dominante dans ce secteur en Haute-Garonne et que les données pour le Rhône indiquent que ce type d'exercice est plus souvent le fait de petites structures (moins de 50 salariés) (Tableau 2.16). En effet, le type d'activité semble influencer la taille des associations agréées dans le Rhône²¹, puisque 60% de celles qui exercent une activité mixte (mandataire et prestataire) ont plus de 50 salariés, alors que les associations exerçant en mandataire ou en prestataire seulement ne sont que 35% et 38% dans ce cas.

2.3.2.6 La nature des services rendus

Les deux activités qui dominent l'activité des structures agréées en France sont, d'une part, le ménage courant et, d'autre part, l'aide aux personnes âgées (Tableau 2.17). La part occupée par cette dernière activité paraît encore plus importante au sein des structures mandataires que dans les associations prestataires (59% contre 50%). Les organismes départementaux n'effectuent pas systématiquement une analyse aussi fine de l'activité des associations agréées, mais les données disponibles pour les associations du Rhône n'indiquent aucune spécificité locale. La faible part des services de soutien scolaire et de garde d'enfants est à noter, bien que ce poste représente 14% des heures dans le Rhône, contre seulement 8% au niveau national. Elle s'explique en grande partie par l'exclusion des assistantes maternelles agréées des données recueillies par la DDTE.

2.3.2.7 Les tentatives de structuration de l'offre

Quel que soit leur statut juridique, les structures offrant des services domestiques souffrent d'une trop faible lisibilité de leurs activités auprès des ménages susceptibles d'y recourir. Une enquête menée par le Cabinet Brigitte Croff Conseil (1999) dans le cadre du projet EPPE en Haute-Garonne en 1999 confirme à la fois le faible niveau d'information des ménages sur les services offerts et sur les avantages fiscaux dont ils sont susceptibles de bénéficier. Alors qu'une demande (réelle ou latente) pour ces services existent, les ménages peinent à identifier les acteurs du secteur et à comprendre la manière dont il est organisé. De ce point de vue, le gré à gré (déclaré ou non) apparaît comme une solution de facilité et de souplesse. L'offre des structures agréées, que ce soit en termes de services ou de lieux géographiques d'intervention, demeure opaque aux yeux des ménages. L'existence d'une structure intermédiaire entre le bénéficiaire et le (la) prestataire direct des services est plus souvent vécue davantage comme une contrainte que comme une garantie de qualité et de professionnalisme.

Dans un souci de mieux structurer l'offre et, surtout, de le rendre plus lisible, quelques expériences de « plates-formes » de services aux ménages ont vu le jour en France. C'est notamment le cas de **QUALIDOM**, plate-forme née à Lyon en 1996. A ce jour, cette plate-

²¹ Nous ne disposons pas d'informations pour la Haute-Garonne.

forme structure l'offre de quasiment toutes les structures agréées pour les services aux personnes dans le département du Rhône. Cette initiative a été soutenue dès le départ par les pouvoirs publics, dont la Préfecture et la DRTE (Direction Régionale du Travail et de l'Emploi). Elle permet, grâce à un numéro de téléphone unique, d'offrir une meilleure lisibilité des services et d'opérer une meilleure orientation des ménages demandeurs en fonction des besoins et du lieu géographique, vers une structure susceptible de les satisfaire.

Ce regroupement permet également aux structures agréées, notamment par la mise en place de groupes de travail, de réfléchir aux évolutions du secteur et d'impulser des initiatives innovantes en collaboration avec les administrations publiques locales. Parmi ces initiatives, on peut citer le programme de sensibilisation à l'utilisation du Titre emploi service (TES) lancé par QUALIDOM en 1998. Par le biais d'un regroupement des comités d'entreprises du département (Inter-CE 69) invité aux réunions de QUALIDOM, il s'est agi de promouvoir l'utilisation du TES comme alternatif au gré à gré (CES).

Il est d'ailleurs à noter que les émetteurs du TES ont joué un rôle prépondérant dans la structuration de l'offre des services aux ménages. Mus avant tout par un souci de commercialisation du TES, ils ont rapidement compris l'intérêt qu'ils avaient à participer aux tentatives de rationalisation et d'organisation du secteur, voir à les impulser en l'absence d'un consensus préalable parmi les employeurs du secteur. C'est ainsi que, même si les diverses tentatives de structuration de l'offre en Haute-Garonne n'ont pas abouties à la création d'une plate-forme, une nouvelle initiative, impulsée par l'investissement du groupe ACCOR dans le projet EPPE, a vu le jour.

2.3.3 Les bénévoles

Du fait de l'organisation du secteur de l'Aide à domicile en associations, les bénévoles sont omniprésents dans le secteur des services aux ménages. Ils ne jouent pourtant pas le même rôle dans les différents types d'associations. L'étude du Contrat d'Etude Prospective (CEP) identifie deux évolutions en cours dans l'insertion des bénévoles dans ce secteur.

D'un côté, on a un modèle de solidarité dans lequel la professionnalisation de l'organisation a laissé une place aux bénévoles en tant que représentants des bénéficiaires [des services], présents dans les conseils d'administration comme dans les fonctions plus opérationnelles. D'un autre côté, on a un modèle professionnalisé, dans lequel les bénévoles sont essentiellement administrateurs / gestionnaires de l'association. (CEP, 1997 : 45).

Du côté des « bénévoles - représentants », trois figures coexistent : celui du « notable », qui apporte une certaine légitimité à l'association, celui du bénévole impliqué dans la vie opérationnelle de l'association et celui du bénévole « militant », défenseur de la cause de l'Aide à domicile ou de celle de patron d'employées de maison (CEP, 1997 : 47-48). La contribution des bénévoles au « processus de prestation » de l'intervention diminue à l'heure actuelle. Ceci tient à la fois au vieillissement des bénévoles, à l'effet de désaffection générale des mouvements associatifs historiques et, surtout, à la volonté explicite de professionnalisation du secteur. Cette objectif implique une séparation plus nette entre les fonctions assumées et assurées par les différents acteurs et place les anciens bénévoles devant un ensemble de nouvelles contraintes réglementaires qu'ils/elles ont du mal à accepter ou assimiler. L'évincement des bénévoles du côté de l'opérationnel ne signifie pas pour autant qu'ils/elles disparaissent totalement du secteur. Bien au contraire, la création de nouvelles associations et la réorganisation d'anciennes structures à la suite des nouvelles dispositifs

législatifs (prestataires adoptant une activité mandataire, par exemple) laissent une large place à l'apport des bénévoles, souvent porteurs d'une vocation forte, dans la définition des orientations futures des structures employeurs. La nature de leur investissement dans la vie de l'association n'est pas sans influence sur les modalités de gestion des ressources humaines (CEP, 1997: 46).

De ce point de vue, une différence importante existe entre les structures prestataires et les mandataires. En règle générale, les premières, du fait de leur longue histoire de présence dans le champ, sont davantage marquées par des valeurs qui fondent la relation d'aide à autrui et sont souvent porteuses de projets qui dépassent la simple prestation de service (lutte contre le chômage, insertion, création de services plus adaptées aux besoins des bénéficiaires, par exemple). Les structures mandataires qui s'appuient sur une association prestataire (structures que nous appellerons «mixtes» par la suite) sont également susceptibles de s'inscrire dans une telle logique.

2.3.4 Les salariés

Les caractéristiques socio-démographiques et les conditions de travail des salariés dans ce secteur feront l'objet d'une analyse plus approfondie dans la 3^{ème} Partie de ce rapport. A présent, il s'agit de tracer brièvement les contours de cette catégorie très hétéroclite et en mutation permanente depuis le début des années 1990.

2.3.4.1 Les métiers de service aux ménages

Les métiers rencontrés dans les services domestiques sont très diversifiés. La typologie établie par le CEP en 1996 (Schéma 2.2), ainsi que les fiches présentées en **Annexe** permettent néanmoins de saisir la nature des fonctions et des professions exercées.

Schéma 2.2: *Les fonctions et activités des professionnels intervenant à domicile*

Fonctions	Activités
Entretien de la maison	Le ménage Le jardinage Le bricolage
Aide à la personne	Soins aux enfants Aide à la famille Aide à la personne malade Aide à la personne handicapée Aide a personne âgée
La gestion des structures employeurs	Direction (entreprises privées / associations) Comptabilité Coordination Gestion
Les soins médicaux	Hospitalisation à domicile Soins quotidiens

Source: CEP (1997) *L'aide à domicile et les employées de maison: 21*

Schéma 2.3: Les conditions d'emploi, les professions et les aides publiques dans les services domestiques en fonction des besoins satisfaits

Besoins		Profession		Employeur		Solvabilisation et financement public		
Bénéficiaires	Type de besoin	Métier correspondant	Convention collective	Employeur	Chèque emploi service (CES)	Titre emploi service (TES)	Réduction d'impôt	Autres aides
Familles et enfants	Remplacement mère ou père, famille en situation de difficulté (maladie, décès, accident, etc.)	Travailleuse familiale	Travailleuses familiales 1970	- Association d'aide à domicile - CAF - DDAS	- Non	Eventuellement sur la part non prise en charge	Oui, sur la part payée par l'utilisateur	- Aide sociale départementale ou locale - CAF
	Assistance ménagère, parents présents	Auxiliaire familiale	Aide à domicile 1983	- Association d'aide à domicile - CAF - DDAS	- Non	Eventuellement sur la part non prise en charge	Oui, sur la part payée par l'utilisateur	- Aide sociale départementale ou locale - CAF
	Garde d'enfant à domicile	Garde d'enfant à domicile	- Aide à domicile 1983 ou Code du travail - Employé de maison 1980	- association agréée, entreprise - particulier	- Non - Oui, sauf si AGED	- Oui - Non	- Oui - Oui, sauf si AGED	- Aucune - AGED
	Garde d'enfant hors domicile	Assistante maternelle	- Assistante maternelle 1977 - Assistante maternelle 1977	- particulier - institution (crèche)	- Non - Non	- Non - Non	- Oui - Oui	- AEFAMA - Caisse d'allocation familiale
	Ménage, entretien du linge et/ou surveillance des enfants	Employée de maison	- Employé de maison 1980 - Aide à domicile 1983 ou code du travail	- Particulier - Association agréée, association intermédiaire, entreprise	- Oui, sauf si AGED - Non	- Non - Oui	- Oui - Oui	- AGED - Aucune

Schéma 2.3: Les conditions d'emploi, les professions et les aides publiques dans les services domestiques en fonction des besoins satisfaits (suite)

Besoins		Profession		Employeur		Solvabilisation et financement public		
Bénéficiaires	Type de besoin	Métier correspondant	Convention collective	Employeur	Chèque emploi service (CES)	Titre emploi service (TES)	Réduction d'impôt	Autres aides
Personne âgée ou dépendante	Assistance aux actes de la vie quotidienne pour personne très dépendante âgée ou handicapée	- Auxiliaire de vie	- Aide à domicile 1983	- Association aide à domicile	- Non	- Oui	Oui, sur la part payée par l'utilisateur	- Aide sociale départementale - Caisse nationale d'assurance vieillesse - Caisse régionale d'assurance maladie - Etat (DRASS) - Présentation spécifique dépendance (PSD) - Aides municipales
		- Assistant de vie	- Employé de maison 1980	- Particulier	- Oui, si pas d'aide sociale	- Non	- Oui	- PSD - Exonération des cotisations sociales
	Assistance aux actes de la vie quotidienne pour personne âgée non dépendante	- Aide ménagère	- Aide à domicile 1983	- Association aide à domicile	- Non	- Oui	Oui, sur la part payée par l'utilisateur	- Aucune
		- Employée de maison	- Employé de maison 1980	- Particulier	- Oui	- Non	- Oui	- Exonération de charges sociales si plus de 70 ans.
	Surveillance sans administration de soins	- Garde à domicile	- Aide à domicile 1983	- Association aide à domicile	- Non	- Oui	Oui, sur la part payée par l'utilisateur	- Caisse nationale d'assurance vieillesse - PSD
		- Assistant de vie	- Employé de maison 1980	- Particulier	- Oui, si pas d'aide sociale	- Non	- Oui	- Exonération des cotisations sociales si plus de 70 ans - PSD
Personne âgée ou dépendante	Accompagnement, écoute	- Auxiliaire social	- Aide à domicile 1983	- CCAS, DVS	- Non	- Oui	- Oui	- Aucune
		- Dame de compagnie	- Employé de maison 1980	- Particulier	- Oui	- Non	- Oui	- Exonération des cotisations sociales si plus de 70 ans

Schéma 2.3: *Les conditions d'emploi, les professions et les aides publiques dans les services domestiques en fonction des besoins satisfaits (suite)*

Besoins		Profession		Employeur		Solvabilisation et financement public		
Bénéficiaires	Type de besoin	Métier correspondant	Convention collective	Employeur	Chèque emploi service (CES)	Titre emploi service (TES)	Réduction d'impôt	Autres aides
Autres	Ménage, repassage, courses, démarches extérieures	Employé de maison	- Employé de maison 1980	- Particulier	- Oui	- Non	- Oui	- Aucune
			- Employé de maison 1980	- Association agréée, AI, entreprise	- Non	- Oui		
	Petit bricolage simple sans qualification particulière	Homme toute main	- - Employé de maison 1980	- Association agréée, AI ou entreprise - Particulier	- Non - Oui	- Oui - Non	- Oui	- Aucune
	Soutien scolaire, aide aux devoirs	Soutien scolaire	- Aide à domicile - Employé de maison 1980	- Association agréée, AI ou entreprise - Particulier	- Non - Oui	- Oui - Non	- Oui	- Aucune
	Entretien jardin simple	Petit travaux de jardinage	- Aide à domicile - Employé de maison 1980	- Association agréée, AI ou entreprise - Particulier	- Non - Oui	- Oui - Non	- Oui	- Aucune

Schéma 2.4: Les écarts dans l'évaluation de l'emploi dans les services domestiques en fonction des différentes enquêtes statistiques sur les branches d'aide à domicile et employé de maison en 1995

Activité	Sources	Effectifs	Emplois ETP	Employeur ou personnes aidées	Heures travaillées (en millions)	Précisions sur le champ concerné	Population étudiée
Aide à domicile	Fédérations d'Aide à Domicile (hors mandataire)	95 100	39 100	546 000	72	Les effectifs des 7 principales fédérations d'associations d'Aide à Domicile	Prestataires
	INSEE « Enquête emploi » champ restreint	132 000	85 000	-	170	L'aide à domicile exercé dans le cadre associatif spécialisé fédéré ou non fédéré	Prestataires
	INSEE « Enquête emploi » champ large	207 000	141 000	-	280	L'aide à domicile exercée dans les services d'administration locales, dont les CCAS, ainsi que les professions médicales	Prestataires
	INSEE Enquête « Conditions de vie »	-	220 000	870 000	440	Champ étendu à l'ensemble des prestataires mais restreint à l'aide à la dépendance	Bénéficiaires
Employés de maison	INSEE « Enquête emploi »	220 000	115 000	-	230	Ensemble des activités de service domestiques (y compris jardiniers, etc.) exercées au titre d'activité principale	Prestataires
	Institut de Retraite Complémentaire des employées de maison (IRCEM)	465 000	153 000	739 000	310	Ensemble des employées de maison (y compris lorsque la prestation de service domestique est exercée au titre d'activité secondaire)	Prestataires
	URSSAF - Saint-Etienne, Service Chèque emploi service	144 000	17 000		34	Employés de maison payés par le Chèque emploi service non encore pris en compte par l'IRCEM	Prestataires
	INSEE Enquête « Condition de vie »	-	250 000	1 800 000	500	L'aide domestique courante mais étendu à l'ensemble des prestataires (y compris emploi direct entre particuliers et travail non déclaré)	Bénéficiaires
	Fédérations d'Aide à Domicile en mandataire	-	13 100	-	17	Effectifs des 7 principales fédérations d'associations d'Aide à domicile	Mandataire
	DARES - Ministère de l'emploi	95 500	23 900	-	44	Champ limité exclusivement à l'activité mandataire	Mandataire

De fait, à l'exception des soins médicaux, qui ne rentrent pas dans le cadre de notre étude, ces fonctions et activités peuvent être assumées par des intervenants appartenant à une grande diversité de groupes professionnels et travaillant au sein de structures d'emploi très diverses. (Schéma 2.3) Les mesures législatives en faveur de l'emploi dans les services domestiques ont contribué à une modification de la répartition des salariés de ce secteur entre les différents groupes professionnels en place. Elles ont notamment favorisé la croissance rapide des employées de maison, au détriment des groupes traditionnellement associés à l'aide à domicile (aides-ménagères et travailleuses familiales). Or, les fonctions assurées par ces deux groupes ne sont pas identiques (Tableau 2.18).

2.3.4.2 Une croissance exponentielle du nombre de salariés

L'évaluation du nombre précis de salariés dans les services domestiques est compliquée par les écarts importants constatés entre les différentes sources statistiques (Schéma 2.4). Ici, nous nous référons essentiellement aux données issues des Enquêtes emploi annuelles de l'INSEE et aux chiffres fournis par la Caisse de retraite des employées de maison (IRCEM). Même si les chiffres issues de l'Enquête emploi annuelle de l'INSEE (Tableau 2.18) donnent un nombre total de salariés nettement inférieur à celui calculé à partir des statistiques de l'IRCEM (Tableau 2.19), l'ordre de l'évolution des effectifs est comparable d'une source à l'autre et c'est bien l'envergure du développement de l'emploi qui nous intéresse ici. Selon ces sources, il y aurait **522 364 salariés** exerçant une activité principale et régulière dans les services domestiques (Enquête emploi), mais quelques **1 141 000 salariés** si on tient également compte de ceux qui exercent une activité secondaire ou irrégulière dans ce secteur (IRCEM)

en 1997-1998. Plus de 95% de ces salariés sont des femmes, mais les hommes représentent une part plus importante des employés de maison (jardiniers, chauffeurs, homme toutes mains, etc.) (6.3%) que des aides-ménagères (1.9%). (Tableau 2.21).

Ces données de tiennent pas compte des assistantes maternelles, dont le nombre augmente également (Tableau 2.22), dans la mesure où la plupart d'entre elles travaillent à leur propre domicile (Tableau 2.23).

2.3.4.3 Un développement des services domestiques au détriment de l'aide à domicile

Nous avons déjà constaté les effets des nouvelles mesures du point de vue des employeurs. Les associations traditionnelles d'aide à domicile et les services sociaux de l'Etat perdent du terrain face aux associations mandataires et aux employeurs particuliers. Assez logiquement, cette tendance se confirme au niveau des salariés. En 1996, 98% des aides-ménagères travaillent dans les associations agréées d'aide à domicile (Tableau 2.24). Alors que les aides-ménagères étaient numériquement supérieures aux employées de maison en 1994, à partir de 1995 elles représentent une plus faible proportion des salariés des services domestiques. (Tableau 2.25). Or, en 1990, près de 75% des aides ménagères travaillaient pour les collectivités territoriales ou dans des associations de l'action sociale, alors que seulement 3% des employées de maison étaient dans ce cas (Causse, Fournier, Labruyère, 1995). Nous trouvons là une confirmation, de côté des salariés, de la transformation du secteur en faveur des structures mandataires et des relations de gré à gré constatée du côté des employeurs. Celle-ci se traduit également par une forte concentration des salariés, notamment les employés de maison, dans les structures de très petite taille. De fait, près de 90% des employés de maison travaillent dans une structure où il n'y a aucun autre salarié (Tableau 2.26) et 96.4% d'entre elles exercent chez un employeur particulier, en gré à gré direct ou par le biais d'une association mandataire. (Tableau 2.27)

Pourtant, cette évolution ne s'est pas imposée avec la même force dans nos deux localités géographiques. Si la situation en Rhône-Alpes est conforme à la situation nationale, avec une prédominance des employées de maison, la région Midi-Pyrénées conserve un ratio qui est favorable aux aides-ménagères. C'est également une région où la part des salariés des services domestiques dans la population active est supérieure à la moyenne nationale, alors que la région Rhône-Alpes se situe nettement en dessous de cette moyenne. (Tableau 2.28).

2.3.4.4 Un faible niveau de qualification des salariés

Les salariés des services domestiques se caractérisent par un très faible niveau de qualification par rapport aux autres secteurs du marché du travail. Plus de 38% d'entre eux ne possèdent aucun diplôme et 26% n'ont que le certificat d'études primaires (CEP). Les employées de maison sont encore plus faiblement diplômées que les aides-ménagères (50% sans diplôme). (Tableau 2.29). Ce faible niveau de qualification ne découle pas d'un simple effet de génération, puisque 55% des salariés dans ce secteur sont âgées de moins de 45 ans. (Tableau 2.30).

2.3.4.5 Un taux de travail à temps partiel très élevé

L'augmentation massive du nombre de salariés dans les services domestiques s'est accompagnée d'une évolution significative de la proportion de salariés travaillant à temps partiel. (Tableau 2.31). Alors que seulement 43% des femmes actives dans ce secteur dans les années 1970 travaillaient à temps partiel, elles sont désormais 67% dans ce cas. Le taux de temps partiel chez les hommes est également très élevé par rapport aux normes nationales, 40% en 1998. Une analyse plus fine permet néanmoins de constater que 60% des hommes

sont à temps plein et que, quand ils sont à temps partiel, ils occupent plutôt des postes à temps partiel long (+ de 15 heures / semaine) qu'à temps partiel court. Du côté des femmes à temps partiel on retrouve, par contre, 26% de temps partiels courts (moins de 15 heures / semaine). (Tableau 2.32). L'enquête effectuée dans le cadre du Contrat d'Etude prospective permet de comparer le temps de travail des aides-ménagères et des employées de maison. Elle montre que près de 30% des aides-ménagères sont à temps plein, contre seulement 20% des employées de maison. (Tableau 2.33). Pourtant, les aides-ménagères à temps partiel sont un peu plus nombreuses (46.5%) à souhaiter augmenter leur durée de travail que leurs homologues employées de maison (42.6%) (Tableau 2.34). Par ailleurs, il est à noter que près de 40% des salariés dans ce secteur ont des horaires de travail qui varient d'un jour à l'autre de la semaine. Plus de 44% des aides-ménagères et 34% des employées de maison sont dans ce cas. (Tableau 2.35). Pour la grande majorité des salariés, l'emploi exercé dans les services domestiques constitue leur seule activité professionnelle, 93% déclarent ne pas exercer d'activité secondaire (CEP, 1997). Moins de 15% des salariés déclarent être à la recherche d'un autre emploi - 16% chez les employés de maison, contre 12% chez les aides-ménagères. (CEP, 1997).

2.3.4.6 Un niveau de rémunération faible

Tout comme les niveaux d'éducation, les rémunérations dans ce secteur sont notoirement faibles. Plus de 40% des salariés déclarent un salaire inférieur à 2 500 Francs / mois en 1997²² et cela est le cas pour 53% des employés de maison. (Tableau 2.36) Rappelons que le salaire minimum horaire (SMIC horaire net) est actuellement fixé à 40.22 Francs (soit 6 998.28 Francs / mois pour un temps plein), que le R.M.I. est à 2 400 Francs pour une personne seule et que l'APE à taux plein est à 3 000 Francs.

2.3.4.7 Une majorité de femmes vivant en couple avec enfants à charge

Près de 80% des salariés des services domestiques vivent en couple, les deux tiers ayant des enfants à charge. Seulement 9.5% sont les mères de familles monoparentales et moins de 10% vivent seules. (Tableau 2.37).

2.3.4.8 Une grande stabilité de l'activité professionnelle des salariés

Les salariés de ce secteur connaissent une assez grande stabilité dans l'emploi, dans la mesure où seulement 8% d'entre elles/eux n'exerçaient pas un emploi (souvent dans le même secteur) l'année précédant l'enquête du CEP. Environ 6% des salariés ont obtenu un emploi dans les services domestiques à la suite d'une période de chômage, alors que très peu (1.9%) y sont rentrés à l'issue des études ou d'une formation. Environ 6% des salariées étaient femmes au foyer avant de travailler dans ce secteur. (Tableau 2.38).

2.3.4.9 Les conventions collectives multiples

Comme nous l'avons déjà indiqué, les salariés des services domestiques peuvent dépendre de plusieurs conventions collectives. Le cadre juridique qui définit en grande partie leurs conditions de travail et de rémunération dépend essentiellement du mode d'activité de leur employeur. Ainsi, une même salariée travaillant dans une association « mixte » relèvera de l'une des trois conventions collectives de l'aide à domicile pour les heures qu'elle effectue dans le cadre des activités prestataires et de la convention collective des employés de maison pour les heures qu'elle effectue dans le cadre de l'activité mandataire. Le schéma 2.5 permet de comprendre à quel point la convention collective des employés de maison désavantage les salariés du point de vue d'un grand nombre d'acquis fondamentaux du droit du Travail.

²² 1 Euro = 6.56 Francs.

Par ailleurs, si la convention collective des employés de maison prévoit bien une structuration interne de la profession en fonction des niveaux de qualification, de compétence et d'autonomie (Tableau 2.39), de nombreuses études montrent que les salariés dépassent rarement le niveau 1 de la convention collective (CEP, 1997, Causse, Fournier et Labryère, 1997).

Schéma 2.5: Comparaison des caractéristiques et des conditions de travail des travailleuses familiales, aides-ménagères et employées de maison.

Caractéristiques de la profession	Travailleuses familiales (Associations prestataires)	Aides-ménagères (Associations prestataires)	Employées de Maison (Associations mandataires, gré à gré)
Effectifs (1997) (ETP)	8 300 (5 900)	207 000 (140 000)	220 000 (113 000)
Taux de féminisation	99.6%	98.1%	93.7%
Evolution démographique	Baisse progressive (environ -1% par an)	Augmentation lente (203 556 en 1990)	Augmentation rapide (174 706 en 1990)
Formation et qualifications requises	Diplôme depuis 1949	Parfois le CAFAD (depuis 1988)	Aucune
Niveau d'études	100% Certificat des travailleuses familiales	50.5% sans qualification	78.8% sans qualification
Employeurs	13% Collectivités territoriales 87% Associations agréées prestataires	44% Collectivités territoriales 56% Associations agréées	4.6% Collectivités territoriales 96.4% Associations agréées ou gré à gré
Nombre d'employeurs de chaque salariée	Habituellement 1 seul	Habituellement 1 seul	Multi-employeurs, 66% avec 2 employeurs
Convention collective	Travailleuses familiales (1970)	ADMR (1970) Aide à domicile (1983) Croix Rouge (1986)	Employé de maison (1980)
Type de contrat de travail	Mensualisées - stabilité et prévisibilité des heures travaillées	Mensualisées avec la garantie d'un minimum d'heures / mois.	Horaire - grande instabilité et imprévisibilité des heures travaillées
Niveau de rémunération	Entre 7 000 et 10 000 Francs / mois	57.4% gagnent moins de 4 000 Francs / mois	75% gagnent moins de 4 000 Francs / mois
Prise en compte de l'ancienneté	Oui	Oui	Seulement chez le même employeur
Prise en compte des qualifications	Oui	Oui	Ne modifient pas le niveau de rémunération
Temps de travail	60% temps plein	35% temps plein 20% moins de 20 heures / semaine	23% temps plein 51% moins de 20 heures / semaine
% de salariées à temps partiel souhaitent travailler davantage	-	46.5%	43.0%
Organisation du temps de travail	Souvent les mêmes horaires tous les jours	51% avec les mêmes horaires tous les jours	65% avec les mêmes horaires tous les jours
Horaires atypiques (de manière régulière ou occasionnelle)	Rarement	15% en soirée 8% de nuit 49% le samedi 32% le dimanche	7% en soirée 3% la nuit 37% le samedi 9% le dimanche

Schéma 2.5: *Comparaison des caractéristiques et des conditions de travail des travailleuses familiales, aides-ménagères et employées de maison.(suite.)*

Caractéristiques de la profession	Travailleuses familiales (Associations prestataires)	Aides-ménagères (Associations prestataires)	Employées de Maison (Associations mandataires, gré à gré)
Calcul du temps de travail	Salaire mensuel stable - Déplacements professionnels, réunions de travail et préparation (hors lieu de travail), rémunérés	Salaire mensuel garanti - Déplacements professionnels, réunions de travail et préparation (hors lieu de travail), rémunérés « Temps morts » possibles en cas de réduction soudaine de l'activité (décès, hospitalisation, vacances du bénéficiaire)	Salarie horaire - Déplacements professionnels, réunions de travail et préparation (hors lieu de travail), non rémunérés Pas de « Temps morts » possibles en cas de réduction soudaine de l'activité (décès, hospitalisation, vacances du bénéficiaire)
Astreintes	Non	Non	Oui - Possibilité de rémunération à 16.6% du taux horaire SMIC (6.67 Francs / heure)
Jours de repos	2 jours consécutifs, comprenant le dimanche	2 jours consécutifs, comprenant le dimanche	Droit à 2 jours consécutifs seulement si à temps plein chez le même employeur
Congés payés	Oui	Oui	10% versé avec le salaire, ce qui suppose une capacité d'épargne
Congés maladie	Oui	Oui	Oui (depuis le 01/01/1999)
Formation initiale	BEP Sanitaire et social, option « aide à domicile »	BEP Sanitaire et social, option « aide à domicile »	Non
Formation continue	Certificat des travailleuses familiales	CAFAD	Cotisation employeur de 0.15% du salaire Certificat employé familial polyvalent (depuis 1998)
Accès à la formation continue	Oui	Oui	Rarement, fonds limité au coût de la formation (hors salaires)
Perspectives de carrière	Oui - Expérience et diplômes reconnus dans le Convention collective	Oui - Expérience et diplômes reconnus dans le Convention collective	Quasiment aucune, hors reconversion AM / TF ou aide-soignante
Droits syndicaux	Oui - sections « Santé - Social » ou « Action sociale » des grands organismes syndicaux	Oui - sections « Santé - Social » ou « Action sociale » des grands organismes syndicaux	Oui (en principe), « Fédérations des services », mais peu de sections locales
Inspection du travail	Oui	Oui	Non, pas chez les employeurs particuliers

Conclusions de la 2^{ème} Partie

Nous venons de présenter les caractéristiques les plus saillantes du secteur des services domestiques à l'heure actuelle en France. Les effets des mesures législatives analysées dans la 1^{ère} Partie du rapport sont manifestes. Ce secteur connaît une diversification des structures employeurs, avec une montée en puissance des employeurs individuels, notamment par le biais du chèque emploi service (CES), et des associations mandataires. Ce sont, pour l'essentiel, les personnes âgées et les couples bi-actifs de cadres avec enfants à charge qui font leur entrée chez les employeurs. Les entreprises privées n'investissent que timidement ce secteur pour l'instant.

Si le bénévolat continue de jouer un rôle majeur dans ce secteur, il connaît aussi quelques transformations. Moins investis directement dans le côté opérationnel des associations, les bénévoles participent activement aux instances décisionnelles et imprègnent les orientations de leurs valeurs citoyennes. Confrontés à la rapidité des changements législatifs et réglementaires, les bénévoles connaissent cependant quelques difficultés d'adaptation face aux nouvelles exigences de professionnalisation du secteur et face à la montée en puissance d'une logique concurrentielle.

Le nombre de salariés est également en forte progression, même si les effectifs en équivalent temps plein traduisent une fragmentation du marché. Les salariés sont très majoritairement des femmes âgées de moins de 45 ans, vivant en couple, avec un faible niveau de qualification et une durée de travail souvent très courte. Elles relèvent de plus en plus souvent de la convention collective des employés de maison et, de ce fait, connaissent des conditions de travail particulièrement précaires. Coupées des collectifs de travail, isolées et enfermées chez un employeur particulier, elles subissent une grande imprévisibilité des heures de travail (et donc du salaire mensuel) et sont souvent confrontées individuellement aux difficultés de gestion des besoins et exigences de plusieurs employeurs. De toutes les catégories, ce sont elles qui connaissent les plus grandes difficultés d'accès à la formation continue et de valorisation monétaire de leurs qualifications.

La 3^{ème} Partie du rapport permettra d'analyser de plus près les conséquences des mutations récentes de ce secteur au vue de son potentiel de création d'emplois et de son impact sur l'égalité entre les hommes et les femmes.

Encadré II.1. Toulouse (Haute-Garonne, Midi-Pyrénées) (*)

Le département de la Haute-Garonne compte 1 046 200 habitants en 1999, dont près de 358 688 résident dans la commune de Toulouse. En Haute-Garonne, la proportion de personnes âgées de plus de 60 ans et celle de plus de 70 ans est inférieure à la moyenne nationale, mais le taux de mortalité est faible et l'espérance de vie pour les hommes comme pour les femmes est parmi les plus élevées du pays, ce qui laisse supposer un accroissement de la demande des services aux personnes âgées dans les années à venir. Les taux de natalité sont proches de la moyenne nationale (12.4), même si le nombre moyen d'enfants par femme est plus faible (1.47). En 1997-1998, la région compte 243 897 enfants âgés de moins de 6 ans, scolarisés dans les classes maternelles.

Du point de vue de l'emploi, l'agglomération toulousaine a connu un développement économique important depuis vingt ans, notamment grâce à l'implantation des entreprises internationales de haute technologie, fondée sur la présence déjà ancienne du secteur aéronautique dans la ville. La ville de Toulouse représente 33.6% de l'emploi régional. Le secteur tertiaire assure plus des deux tiers du PIB régional et 75.7% des emplois dans le département de la Haute-Garonne. L'activité féminine dans la région est concentrée à plus de 80% dans le secteur tertiaire. Les bastions traditionnels d'emploi (commerce, administrations, collectivités locales) ont été peu à peu supplantés par un tertiaire nouveau, fait de services aux entreprises et aux particuliers. (INSEE, *La France et ses régions*, 1997). Le département compte une proportion élevée de cadres (16.5%) et un très faible proportion d'individus de nationalité étrangère au sein de la population active occupée.

Les taux d'activité féminine de la région Midi-Pyrénées sont largement supérieurs à la moyenne nationale pour la catégorie des 24-49 ans. Si le taux de chômage en Haute-Garonne est supérieur à la moyenne nationale, la part des femmes parmi les chômeurs y est nettement inférieur (elles représentent 45.3% des chômeurs en Haute-Garonne, contre 51.5% en France).

Globalement, le niveau de rémunération des salariés du secteur privé en Midi-Pyrénées est légèrement inférieur à la moyenne nationale (France, hors Ile-de-France). A catégorie socio-professionnelle égale, les femmes gagnent moins que leurs homologues masculins et, à l'exception des professions intermédiaires, gagnent moins que le salaire moyen féminin national.

Les bénéficiaires de prestations sociales sont relativement nombreux dans le département de la Haute-Garonne et la ville de Toulouse connaît un taux de R.M.I (Revenu minimum d'insertion) et d'allocations de soutien familial supérieur à la moyenne nationale.

Du point de vue de l'emploi, le département compte 10 501 établissements de services aux ménages au 1^{er} janvier 1998, dont 984 se sont créées en 1997.

Toulouse bénéficie d'une bonne infrastructure de communications (bus, métro, réseau routier, réseau SNCF et TER, aéroport international) qui, malgré l'éloignement de Paris, permet une circulation rapide entre les zones résidentielles de la périphérie et les lieux de travail.

(*) Les données statistiques sur ces deux localités sont présentées en **Annexe**.

Encadré II.2. Lyon (Rhône, Rhône-Alpes) (*)

Le département du Rhône compte 1 575 100 habitants en 1999, dont 1 262 300 résident dans l'agglomération lyonnaise. Le département compte 277 000 personnes de plus de 60 ans et 83 000 âgées de plus de 75 ans, soit une proportion plus faible que la Haute-Garonne et que la moyenne nationale. Le taux de natalité est nettement supérieur à la moyenne nationale (14.6). Le département compte 62 848 enfants de moins de 6 ans dans les établissements scolaires préélémentaires.

Traversée par les grandes voies de communication et dotée d'importantes ressources énergétiques, l'économie lyonnaise est traditionnellement tournée vers la production industrielle, notamment dans le secteur des biens intermédiaires. La ville de Lyon représente 27.8% de l'emploi régional. Près de 40% de la population active masculine en Rhône-Alpes travaille dans le secteur secondaire. Le secteur tertiaire, qui emploie 81% des femmes actives de la région s'est développé pour répondre aux besoins de l'industrie. Le caractère industriel de la région la rend fortement dépendante des fluctuations conjoncturelles et les effets de la crise du début des années 1990 ont été plus prononcés, en termes de perte d'emploi, qu'au niveau national (INSEE, *La France et ses régions*, 1997). Alors que les taux de chômage sont traditionnellement plus faibles en Rhône qu'ailleurs, le département connaît une augmentation récente du chômage, qui touche davantage les femmes que les hommes (mais toujours dans les proportions moindres qu'au niveau national). Le département compte une proportion élevée de cadres (15.3%) et d'hommes de nationalité étrangère (7.7%) au sein de la population active. Les taux d'activité masculine et féminine sont supérieurs à la moyenne nationale dans la catégorie des 25-49 ans. A catégorie socio-professionnelle égale, les salaires masculins et féminins dans le département du Rhône sont supérieurs à la moyenne nationale, même si ceux des femmes sont plus faibles que ceux de leurs homologues masculins. Après une forte croissance entre 1990 et 1995, le nombre de bénéficiaires du RMI se stabilise. Les 117 000 personnes couvertes par cette prestation sociale (bénéficiaires + dépendants) représentent néanmoins 2% de la population régionale (INSEE Rhône Alpes, 1998 : 114).

Au 1^{er} janvier 1998, le département du Rhône compte 2 904 établissements dans la catégorie « Services personnels et domestiques », dont 106 associations agréées de services aux personnes. L'année 1997 a vu la création de 1 014 établissements de services aux ménages, ce qui confirme une tendance amorcée au début des années 1990 et représente 16.3% de toutes les créations d'entreprises de l'année. Les entreprises de ce secteur connaissent une assez bonne pérennité - seulement 4.5% des entreprises de ce secteur ont connu une faillite au cours de l'année 1996.

L'infrastructure autoroutière et l'aéroport international assurent une excellente ouverture du département du Rhône vers les pays limitrophes de la France. La ligne de TGV place Lyon à seulement 2 heures de Paris. Le réseau dense de transports urbains (bus, tramway, métro) facilite les déplacements intra-urbains des lyonnais et lyonnaises.

(*) Les données statistiques sur ces deux localités sont présentées en **Annexe**.

3. L'expérience de l'emploi dans les services aux ménages

Dans cette Partie, nous exploitons les données issues d'une enquête de terrain auprès des structures employeurs et les salariés des services aux ménages à Lyon et à Toulouse. Dans chaque localité une cinquantaine d'entretiens ont été menés auprès de responsables de structure (6 x 2) et de salariées des services aux ménages (18 x 2). (Tableau 3.1.). Toutes les salariées interviewées sont des femmes. Malgré nos efforts, il s'est avéré impossible d'obtenir un entretien avec un des rares hommes qui travaillent dans ce secteur. Le potentiel de mixité dans les services aux ménages sera néanmoins analysé, à travers le discours des salariées et des responsables de structure interviewés.

L'objectif de l'enquête consiste à évaluer ces emplois au vue des opportunités qu'ils recèlent pour l'augmentation des taux d'activité de la population française et pour une meilleure égalité entre les hommes et les femmes (cf. 1^{ère} Partie). Si l'échantillon n'est pas représentatif de l'ensemble des salariés des services aux ménages, il a été construit de manière à privilégier, d'une part, les salariés dans les structures d'emploi qui dominent le secteur numériquement et, d'autre part, dans les structures qui présentent un intérêt particulier pour notre recherche en raison des efforts consentis en matière d'amélioration des conditions de travail et d'emploi des salariés.

En guise d'introduction, il est à noter que les salariées rencontrées bénéficient, en moyenne, d'un temps de travail plus élevé que la moyenne nationale dans ce secteur (cf. 2^{ème} Partie). Ce phénomène découle davantage d'un " effet de sélection " que d'une réalité locale particulière. Ayant sollicité les responsables de structure pour entrer en contact avec des salariés, c'est assez logiquement que ces derniers nous ont mis en contact avec les salariées qu'ils connaissaient le mieux ou qu'ils estimaient être le plus à même de parler de leur expérience dans le secteur. Or, nous savons que, d'une part, le temps de travail dans les services aux ménages augmente avec l'ancienneté et que, d'autre part, les responsables de structures sont particulièrement attentifs à l'image assez détestable des conditions de travail dans les services domestiques qui est véhiculée dans les médias. En toute probabilité, nous avons donc rencontré des salariées qui représentent le " noyau dur " des services aux ménages, alors que tout laisse à croire que c'est aux marges de la frontière entre activité et inactivité que l'emploi dans ce secteur se développe à l'heure actuelle en France.

Loin de constituer un biais méthodologique, la spécificité de notre échantillon d'enquête devra nous permettre de mieux atteindre l'objectif qui consiste à synthétiser les " bonnes pratiques " observées sur nos deux terrains d'enquête (voir les encadrés) en vue de l'élaboration d'une série de recommandations quant aux mécanismes et orientations de développement de l'emploi dans les services domestiques les dans une perspective d'égalité entre les sexes. (4^{ème} Partie).

3.1 Les parcours différenciés d'entrée dans les services aux ménages

L'entrée dans les services domestiques se s'est pas faite de la même manière pour l'ensemble des salariées rencontrées. Trois groupes de femmes aux parcours fortement différenciés se dégagent.

3.1.1 Les jeunes femmes en voie de primo-insertion.

Nous avons identifié un sous-groupe de neuf jeunes femmes (âgée de moins de 30 ans) sans enfant, dont la moitié vit en concubinage²³. Elles se trouvent dans des parcours d'insertion, sans véritable expérience professionnelle durable antérieure (CDD, intérim, alternance de "petits boulots" et de stages de formation / insertion). La plupart d'entre elles sont sorties très précocement du système scolaire (vers l'âge de 17-18 ans)²⁴. Si leur niveau d'études varie²⁵, elles ont toutes rencontré d'importantes difficultés d'insertion professionnelle. Depuis leur sortie du système scolaire, ces jeunes femmes ont alterné des périodes de chômage (pratiquement toujours non indemnisé) avec des stages de formation ou réinsertion (6 rémunérés ou non, plus ou moins en lien avec le secteur des services aux personnes à domicile (aide-soignante, auxiliaire de puériculture, informatique, BAFA-BEATEP). Elles ont souvent trouvé leur emploi actuel par l'intermédiaire de ces formations d'insertion.

La très grande majorité d'entre elles (à 1 exception près) déclarent vouloir sortir du secteur des services directs aux ménages à terme. Elles ont des perspectives professionnelles concrètes et espèrent trouver des emplois semblables à ceux qu'elles occupent au moment de l'entretien, mais dans des institutions traditionnelles du secteur (aide-soignante hospitalière, auxiliaire de puériculture en crèche, directrice de centre de loisir, conseillère en économie sociale et familiale) qui présentent, à leurs yeux, de meilleures conditions de travail et de perspectives d'évolution.

C'est ainsi qu'elles se situent dans une logique de valorisation de l'expérience acquise récemment dans le secteur des services aux ménages, par le biais d'une reconversion professionnelle partielle (mêmes types de métiers, d'autres lieux d'exercice). Elles adoptent des stratégies volontaristes de recherche d'emploi dans d'autres secteurs, allant jusqu'à quitter temporairement l'association pour laquelle elles travaillent pour effectuer des contrats à durée déterminée dans des hôpitaux, des crèches, etc.

Les inconvénients qu'elles associent à leur situation actuelle sont liés aux conditions de travail et à la faible valorisation du secteur, alors qu'elles apprécient la stabilité relative (par rapport aux expériences antérieures) des emplois qu'elles occupent.

Q. Et quand vous travailliez sur ces CDD, vous travailliez à plein temps ?

R. Non, la dernière fois que j'ai travaillé, c'était à la Mairie de [.O.] et c'était simplement quand ils avaient besoin de moi en fait. C'était ou des journées de huit ou neuf heures ou bien des journées de deux ou trois heures. Au bout d'un moment c'était embêtant parce que pour aller là-bas il faut mettre une heure, une heure et demie en bus, alors j'ai préféré prendre ce mi-temps que de me balader une heure pour aller travailler deux heures.

(Mademoiselle Z.V, 25 ans).

Elles assurent majoritairement des fonctions d'aide aux personnes²⁶. Parmi elles, quatre sont employées par des particuliers (1 par le CES et 4 en association mandataire), trois sont employées par des associations prestataires et une seule par une association intermédiaire.

²³ Une seule vit en concubinage avec quelqu'un qui a un enfant.

²⁴ L'âge moyenne de sortie du système scolaire en France est de 22 ans.

²⁵ L'une, d'origine algérienne, a été contrainte par son père d'arrêter sa scolarité très tôt, une autre n'a aucun diplôme, alors que trois d'entre elles possèdent un CAP ou un BEP (vente, couture, habillement), trois ont poursuivi une filière générale en lycée (sans obtenir le Baccalauréat) et, enfin, l'une possède une Maîtrise.

²⁶ Trois jeunes femmes gardent des enfants tout en effectuant des travaux ménagers pour la famille, cinq autres interviennent auprès de personnes âgées ou handicapées, une seule fait uniquement du ménage.

Elles ont des temps de travail assez importants : sept sont entre le mi-temps et le temps plein et plus (230 heures / mois), deux travaillent moins de 50 heures par mois (dont une qui a un complément ASSEDIC et une autre qui touche un complément du RMI).

3.1.2 Les actives discontinues marquées par l'investissement domestique et familial

Un deuxième groupe de dix femmes âgées de 30 à 55 ans se caractérise par un parcours de vie fortement déterminé par l'investissement familial. A l'exception d'une femme qui s'est occupée successivement de son père et de sa mère malades, toutes ont des enfants à charge. Ces femmes ont passé de longues périodes de leur vie au foyer (entre 6 ans à 12 ans). Leur mode de vie, fondé sur le modèle de l'homme pourvoyeur de ressources, s'est subitement écroulé au moment d'un événement marquant dans leur vie personnelle, dans 5 cas sur 10 il s'agit du licenciement de leur conjoint, mais aussi d'un divorce ou d'un veuvage ou, dans 2 cas seulement, parce que les enfants avaient grandi.

Elles ont un niveau moyen de qualification initiale, mais possèdent surtout des diplômes associés aux secteurs d'activité très féminisés et touchés par le chômage²⁷. Parmi elles, deux seulement n'ont eu aucune activité professionnelle avant leur mariage, les autres ont eu des emplois (d'une durée de 2 à 8 ans) qui n'avaient pas de rapport direct avec leur emploi actuel (3 secrétaires, 2 coiffeuses, 1 infirmière, 1 garde-barrière, 1 ouvrière). Ces branches d'activité ayant évolué techniquement, elles se sont trouvées déqualifiées au moment de leur retour sur le marché du travail. Ayant souvent combiné leurs activités domestiques avec du bénévolat de proximité, le secteur de l'aide à domicile apparaît alors comme la voie la plus facile pour réintégrer le monde du travail.

Q. Ensuite vous vous êtes arrêtée pour vous occuper de vos enfants pendant 10 ans ?

R. Et après, je, je, je souhaitais retravailler et bon, mon problème à moi, c'était que bon euh, au niveau des diplômes, j'étais pas assez diplômée pour repartir dans le secrétariat et qu'il aurait fallu que je reprenne des cours. Parce que bon, moi j'ai un CAP euh, un BEP mais bon ce n'était pas suffisant parce que je parlais pas deux langues et donc je n'étais pas pour le marché du travail, si vous voulez, j'étais plus euh ... je n'étais plus cotée bien. Donc je me suis trouvée euh obligée de rechercher un autre travail, et comme j'aimais justement euh, le contact avec les autres, je faisais beaucoup de bénévolat dans mon quartier avant, je rendais service aux personnes âgées, j'aime beaucoup, donc j'ai pensé que je pouvais faire ma demande à la Mairie pour aller aider les personnes à domicile et voilà comment c'est parti. (Mme C.T., 42 ans).

Si l'orientation vers les services se fait à partir d'une prédisposition personnelle à aider les autres, elle constitue aussi un choix réaliste face au caractère limité des débouchés potentiels.

R. A l'ANPE, je n'avais rien, et il y avait trop longtemps que j'avais arrêté de travailler quoi, donc euh... Et puis ça, c'est vraiment la voie euh... maintenant, ce qu'ils proposent, c'est que ce genre de travail hein, les services et l'aide aux personnes... c'est maintenant tout ce qu'ils proposent. (Madame G.F., 49 ans).

²⁷ Trois possèdent seulement le CEP, une à quitté l'école en 3ème, quatre ont un CAP ou BEP (couture ou secrétariat), une seule a le Bac et une a un diplôme d'infirmière.

A l'heure actuelle, six d'entre elles font de l'aide aux personnes âgées ou handicapées, deux sont gardes d'enfant et deux font uniquement du ménage chez des couples actifs²⁸. Elles ont moins de perspectives professionnelles que les plus jeunes et envisagent leur avenir avec un certain fatalisme:

R. Moi, de toute façon, je n'ai pas bien le choix, je vais faire ce travail jusqu'à la retraite. De toute façon, je n'ai pas d'avenir. (Madame J.B., 49 ans).

Une femme a tout de même le projet de préparer la formation du CAP petite enfance pour ensuite travailler dans une école maternelle ou une crèche. Il est à noter que la plupart des conjoints qui étaient passés par des périodes de chômage sont aujourd'hui de nouveau en activité et que leurs femmes se sont pour la plupart maintenues sur le marché du travail. Sortir de sa maison pour exercer son activité constitue un "plus" pour ces femmes. Une seule d'entre elles préférerait ne pas travailler du tout. Elles ont plus d'ancienneté que le premier groupe dans ce type d'activité professionnelle : quatre ont entre 2 et 5 ans d'ancienneté et les six autres entre 6 et 18 ans. Leur temps de travail est assez élevé par rapport à la moyenne nationale du secteur. La plupart (7/10) ne cherchent pas à augmenter leurs heures de travail²⁹. Certaines disent avoir un revenu suffisant, notamment du fait du salaire du mari, et souhaitent plutôt réserver du temps à leur vie familiale. D'autres refusent de travailler davantage à cause de la fatigue physique entraînée par leur activité professionnelle.

3.1.3 Les actives continues en situation de rupture professionnelle

Le groupe le plus important de l'échantillon est composé de 17 femmes, âgées de 32 et 51 ans, qui ne se sont jamais arrêtées de travailler. Si leur rapport à l'emploi est identique, nous pouvons dégager deux sous-catégories en ce qui concerne les parcours d'entrée dans les services aux ménages.

D'une part, il y a un sous-groupe de 9 femmes pour lesquelles la vie familiale a fortement marqué leurs trajectoires professionnelles. Nous retrouvons ici des femmes qui ont eu des ruptures professionnelles liées à la trajectoire professionnelle de leur mari. Il y a celles (2 cas) qui, au moment du mariage, ont quitté l'emploi qu'elles occupaient pour devenir aide familiale dans l'entreprise artisanale du mari (boulangerie et maçonnerie). Il y a celles (4 cas) qui ont subi les effets des déménagements liés aux impératifs professionnels de leur conjoint et qui ont connu par la suite un net déclassement professionnel. Et enfin, il y a celles (3 cas) qui ont démissionné de leur emploi initial (coiffeuses et éducatrice de jeunes enfants) à cause des horaires qui n'étaient pas compatibles avec les responsabilités familiales qu'elles assumaient seules, en raison des contraintes professionnelles particulièrement lourdes du conjoint. Dans ce premier sous-groupe, le niveau d'études est relativement élevé³⁰. Elles assument majoritairement des fonctions d'aide aux personnes : 5 auprès de personnes âgées, 1 est garde d'enfants, les trois autres n'effectuant que des tâches de ménage. Deux d'entre elles sont salariées d'une association prestataire, 4 d'une association mixte, 2 en mandataire uniquement et 1 dans une A.I. Seulement trois d'entre elles travaillent moins d'un mi-temps.

²⁸ Cinq personnes sont employées par des associations prestataires (dont deux travaillent sous le double statut mandataire et prestataire), 2 sont salariées d'une association intermédiaire et 3 travaillent pour des employeurs particuliers par l'intermédiaire d'associations mandataires.

²⁹ Huit travaillent entre un mi-temps et un plein temps et, parmi elles, 3 ont un autre emploi, 2 travaillent un peu moins de 20 heures par semaine (mais elles n'ont que 6 mois d'ancienneté dans le secteur).

³⁰ On compte deux CEP, 4 CAP - BEP, 1 Baccalauréat et 2 femmes ayant suivi des études supérieures (Licence et éducatrice jeunes enfants).

Par ailleurs, on peut identifier un deuxième sous-groupe composé de 8 femmes actives continues, dont les trajectoires professionnelles descendantes renvoient aux effets de la crise économique, même si le poids des contraintes d'ordre familial n'est pas négligeable. Quelques-unes de ces femmes ont connu des parcours professionnels chaotiques et précaires dès le départ, alors que les trajectoires relativement stables des autres ont été heurtées par des licenciements au cours de leur vie adulte. Parmi ce groupe, les plus âgées (au delà de 40 ans) ont occupé des emplois stables pendant au moins 10 ans (comme ouvrières ou employées de collectivité), avant d'être licenciées. Cet événement marque le début d'une période où s'alternent "petits boulots", chômage et quelques stages de formation ou réinsertion. Pour les plus jeunes, les parcours professionnels ont été semés de précarité dès le départ. Seule une femme de 35 ans a subi un fort déclassement professionnel suite à un parcours migratoire : ingénieur en Algérie, elle occupe actuellement un emploi de garde d'enfant.

La plupart (5) travaillent pour des employeurs particuliers, deux travaillent pour une association intermédiaire et une pour un CCAS. Leur niveau de formation initiale est plutôt faible³¹. Deux gardent des enfants, deux s'occupent de personnes âgées, trois font du ménage et une fait du portage de repas.

C'est parmi les femmes du troisième groupe que les insatisfactions vis-à-vis du secteur s'expriment le plus clairement. Leur rapport aux emplois qu'elles occupent est emprunt d'une certaine ambiguïté. Si toutes apprécient la "dimension humaine" de leur travail, la précarité de leurs conditions d'emploi leur paraît particulièrement insupportable, soit parce qu'elle tranche avec la stabilité qu'elles ont connu autrefois, soit parce qu'elle dure depuis trop longtemps.

En conclusion, on comprend que l'exercice d'un emploi dans ce secteur revêt une signification différente selon le type de parcours. Pour la première catégorie de jeunes femmes en mal d'insertion, les services aux ménages constituent indéniablement une porte d'entrée sur le marché du travail. Ils offrent un moyen d'acquérir une expérience, voire une qualification, à valoriser par la suite dans un poste plus stable dans les institutions traditionnelles de l'aide aux personnes. Dans cette perspective, l'abondance relative d'emplois à temps partiel permet la mise en œuvre des stratégies de reconversion qui exigent une certaine disponibilité temporelle (formations, remplacements, etc.). La concrétisation des projets familiaux (avoir un enfant) est cependant conditionnée par les possibilités de réalisation des objectifs de reconversion professionnelle à moyen terme.

Pour les anciennes femmes au foyer, l'emploi dans les services aux ménages permet de sortir d'une longue période d'inactivité et d'opérer une valorisation professionnelle des compétences acquises dans la sphère domestique. L'absence d'ambition professionnelle et la priorité accordée à la vie familiale leur permettent de s'accommoder d'une durée de travail relativement courte, mais seulement à condition que les revenus du mari soient suffisamment stables.

Enfin, pour les femmes n'ayant jamais quitté le marché du travail, l'activité dans ce secteur apparaît à la fois comme une bouée de sauvetage et comme un pis-aller. Elle leur permet de se maintenir sur le marché du travail, mais ne fournit pas les conditions de travail auxquelles

³¹ Si l'on ne tient pas compte de la femme d'origine avec un diplôme d'ingénieur : quatre CAP (habillement, employée de bureau, arts ménagers), deux CEP et un niveau seconde.

elles aspirent. Le faible niveau de rémunération et de valorisation sociale des métiers qu'elles exercent constitue une source permanente d'insatisfaction pour elles.

3.2 Les critères de recrutement dans le secteur des services domestiques

Le bouche à oreille (15) et les réseaux familiaux (17) constituent les filières principales d'information sur les emplois dans ce secteur³². Seulement 6 salariées sont passées par l'ANPE pour trouver l'emploi qu'elles occupent.

Le recrutement est généralement réalisé par les responsables d'associations accompagnés ou non d'autres personnes de l'équipe administrative. La phase d'embauche n'est pas réellement formalisée, elle se base largement sur le "*feeling*" des responsables de secteur. Si le niveau de formation constitue le premier critère explicite de recrutement, celui-ci est évalué différemment d'une structure à l'autre. Certains responsables se méfient des différentes formations qui foisonnent dans le secteur, estimant que celles-ci ne garantissent en rien la première qualité recherchée, à savoir l'autonomie, alors que d'autres leur accordent beaucoup d'attention. Cependant, le parcours familial, la présentation, la sociabilité et la motivation à travailler dans les métiers de l'aide à la personne (ou la motivation à travailler tout simplement) sont les critères de sélection les plus fréquemment utilisés. Le fait d'avoir tenu une maison et élevé des enfants paraît particulièrement important. Il est considéré à la fois comme un gage de compétence en travaux ménagers et en capacités relationnelles. Les jeunes femmes sans enfant sont particulièrement handicapées dans les structures qui valorisent à ce point le profil de "mère de famille". Elles réussissent mieux lorsque le recrutement passe par une mise en situation. Dans ce cas, les cas classiques sont proposés aux candidats afin de tester leur "bon sens" et leurs connaissances et habitudes en matière de diététique, d'hygiène, d'organisation domestique, etc. Lors des entretiens auprès des responsables, nous avons rencontré un seul cas flagrant de discrimination ethnique à l'embauche, mais plusieurs cas de sur-sélection des "personnes de couleur" (d'origine africaine notamment), particulièrement recherchées pour les "qualités naturelles" qu'elles sont sensées posséder.

Quant aux hommes, ils sont presque systématiquement écartés des emplois comportant des tâches domestiques. Si les responsables de secteur ne voient généralement pas d'inconvénient au recrutement d'un homme ou deux, ils estiment généralement que les bénéficiaires (surtout les personnes âgées) n'y seraient pas favorables.

3.3 Un contenu du travail variable selon les publics, le statut et le sexe

Les trois activités principales sont l'aide aux personnes âgées, la garde d'enfant et les services ménagers. L'accomplissement de tâches domestiques courantes figure néanmoins dans les fonctions de la plupart des salariées rencontrées. Les gardes d'enfants effectuent régulièrement des tâches ménagères (repassage, ménage, préparation de repas pour le reste de la famille). Les aides aux personnes âgées sont souvent amenées à prendre en charge la quasi totalité des tâches de la vie quotidienne de leurs bénéficiaires.

Les aides ménagères employées par les associations prestataires interviennent en règle générale auprès de personnes dépendantes (âgées ou handicapée) ou faisant face à de graves problèmes sociaux. Elles sont souvent amenées à jouer un rôle éducatif auprès des

³² Ces femmes comptent énormément d'aides ménagères, d'employées de maison, d'aides soignantes et d'assistantes maternelles dans leurs réseaux familiaux proches (mères, soeurs, belles-soeurs, etc.).

populations bénéficiaires (transmission des normes d'hygiène alimentaire, corporelle, etc.). Les employées de maison travaillent auprès de deux types de population distincts : les dépendantes (personnes âgées dépendantes, enfants en bas âge) et les valides (ménages d'actifs ou d'inactifs valides). Elles jouent plus souvent un rôle de substitution (faire à la place de quelqu'un qui souhaite faire faire) que d'accompagnement ou d'éducation.

3.3.1 Les conditions physiques de l'exercice du travail

La part de tâches ménagères énoncée par l'ensemble des salariées peut s'avérer physiquement et moralement fatigant. De plus, l'aide aux personnes âgées nécessite fréquemment des manipulations physiques lourdes (soulever la personne âgée de son lit pour la mettre dans un fauteuil, pour l'habiller, la soutenir lors de ses déplacements) qui peuvent entraîner une dégradation de l'état général de santé. Si ces nuisances sont fréquemment citées par les salariées, elles peuvent être atténuées par la formation aux gestes et postures correctes dans ce type d'activité. Les accidents du travail dus aux efforts physiques importants cachent souvent un manque de connaissance technique. Les salariées qui ont bénéficié de formations en ce domaine constatent une diminution des risques liés à aux manipulations.

3.3.2 La relation d'aide

Le travail des aides à domicile se déroule dans le foyer des bénéficiaires. Il est exercé de façon exclusivement solitaire. Quel que soit le métier précis exercé, les salariées pénètrent dans un espace intime sur lequel elles sont amenées à intervenir. Leur présence n'est pas toujours souhaitée (soit par le bénéficiaire, soit par sa famille) ; elles doivent respecter cet univers privé étranger et s'appropriier les habitudes qui s'y sont forgées au fil du temps. Toutefois, les interventions chez des personnes malades ou dépendantes physiquement ont une réelle spécificité. Les intervenantes peuvent être confrontées à la souffrance, le vieillissement mal vécu des personnes âgées pour qui l'aide à domicile rend visible leur perte de dépendance.

R. Il y a des personnes qui ont vraiment besoin d'aide et qui ne veulent personne, alors on nous y met d'office et à nous de nous faire accepter, alors des fois bon, c'est, c'est un peu dur, moi j'ai une personne, j'ai du mettre, je crois ... 5 mois, [...] Elle me faisait tomber des affaires par terre, il fallait pas que je les ramasse, donc je marchais dessus, puisque c'était son souhait, je nettoyait un truc et le lendemain c'était encore plus sale, c'est pas grave hein, et un jour j'ai dit, " mais c'est pas possible, je vais demander le changement ". Et, juste à ce moment-là, c'est elle qui a craqué, elle est devenue a-d-o-r-a-b-l-e, on m'y a laissée parce que personne ne voulait y aller, elle m'attendait derrière la porte, après on buvait le thé et j'avais mon petit carré de chocolat, mais ça a été terrible !

Q. Vous ne vous êtes pas laissée marcher sur les pieds ?

R. Ah, ça dépend, là il a fallu absolument que je courbe l'échine, parce que j'ai vu que ça, elle était violente par moments aussi, oui, elle était violente, donc bon j'ai courbé l'échine, je ne disais rien. [...] En fait, derrière cette grande agressivité, il y avait une souffrance terrible, c'était qu'elle perdait la vue, c'est quelqu'un qui faisait beaucoup de tricotage et qui n'arrivait plus à tricoter, qui ne pouvait plus lire, alors qu'elle était instruite, elle ne savait plus rien, elle ne pouvait plus rien faire, et gérer cette oisiveté, cette souffrance, ça a été d'une agressivité pas possible. (Madame E.N, 53 ans).

Si nous citons ce long extrait d'entretien, c'est qu'il résume parfaitement le contenu du travail assuré par les salariées de l'aide à domicile. Dans de tels cas, certaines peuvent se sentir personnellement agressées, se croire "incapables" de nouer des relations avec les bénéficiaires et vivre des moments de dépression. Les associations qui ont formalisé un cadre

de travail collectif ou un soutien actif bien que plus individualisé aux salariés permettent aux intervenantes de prendre du recul par rapport à ces situations difficiles.

Encadré 3.1

L'association Savarahn à Lyon place toutes les intervenantes débutantes en binôme avec une aide à domicile expérimentée pendant une quinzaine de jours. Cette pratique permet à des salariées qui n'ont jamais travaillé dans le cadre de l'aide aux personnes de se former progressivement sans être envahi par l'angoisse d'une situation nouvelle souvent difficile (l'association intervient presque exclusivement sur des cas de dépendance lourde). Cela permet aussi de transmettre un savoir-faire et les valeurs communes forgées au sein de l'association afin de souder une équipe de travail.

3.3.3 Le poids de l'isolement et de l'enfermement

Une des caractéristiques spécifiques du travail des services aux ménages concerne le lieu de travail. Définis par l'espace de vie des bénéficiaires des services, il manque aux lieux d'intervention des salariées la dimension collective qui est souvent associée à l'exercice d'une activité professionnelle. La nature du contrat de travail est également déterminant, dans la mesure où les salariées d'employeurs particuliers n'ont aucun autre lieu professionnel à leur disposition, alors que les salariées des structures prestataires agréées (associations ou entreprises privées) peuvent se retrouver de temps en temps, dans un contexte professionnel ou convivial, dans les locaux de leur employeur.

L'isolement physique des salariées pendant leurs heures de travail et leur enfermement dans un espace qui est souvent à partager avec les bénéficiaires des services rendus peut être une source de souffrance. Si certaines salariées valorisent les relations humaines qui s'instaurent avec les bénéficiaires, elles soulignent unanimement les difficultés de "gestion mentale" des relations de dépendance dans lesquelles elles sont impliquées. Ainsi, il leur est relativement difficile de "couper" complètement avec le monde du travail quand elles se retrouvent chez elles le soir et les soucis des personnes bénéficiaires deviennent rapidement les leurs.

Pour les salariées qui ne se retrouvent pas dans une relation d'aide, l'isolement est encore plus important (elles interviennent le plus souvent en l'absence des bénéficiaires) et l'enfermement concerne moins le sentiment de responsabilité vis-à-vis d'autrui qu'une certaine lassitude par rapport au contenu même du travail. Ce qu'elles font chez les autres, elles le font aussi chez elles. La répétition des mêmes gestes à longueur de journée, chez soi et ailleurs, finit par peser. Les femmes doutent de leur capacités personnelles et se dénigrent volontiers comme des êtres "de chiffons, de torchons et de balais".

Par ailleurs, il est à noter que la sphère privée dans laquelle les salariées interviennent peut être le théâtre de débordements de la part des bénéficiaires.

Encadré 3.2

L'isolement des salariées est reconnu comme un vrai problème par plusieurs associations de notre échantillon. Les solutions proposées varient, mais visent toutes à rattacher les femmes à un collectif de travail réel ou "virtuel". Une association d'insertion des femmes par le biais de la création d'entreprise à Toulouse (Initielles) a cherché à briser l'isolement des femmes dans les services aux personnes en montant un projet d'installation d'un lieu de regroupement de plusieurs chefs de micro-entreprises dans la galerie marchande d'un grand centre commercial. Elles y proposent des services divers aux salariées des grandes entreprises du coin (repassage, par exemple).

De ce point de vue, nous avons entendu plusieurs récits de harcèlement sexuel de la part des salariées interviewées. Allant de simples commentaires “badins ” aux agressions physiques répétées, ce comportement perturbe d’autant plus les salariées qu’elles ne trouvent aucun interlocuteur extérieur au contexte du travail à qui se confier.

3.3.4 Une reconnaissance différenciée des qualifications selon le sexe

Si l’absence d’hommes dans notre échantillon rend l’analyse de l’égalité des statuts et des niveaux de rémunération entre hommes et femmes assez difficile, nous disposons néanmoins de quelques indicateurs de différences de sexe en ce qui concerne le contenu du travail. Nous avons déjà vu (2^{ème} Partie) que les hommes sont très minoritaires dans ce secteur (moins de 3%) et qu’ils sont quasiment absents de la catégorie des aides-ménagères. Ils relèvent donc plus souvent de la convention collective des employés de maison que de celles de l’aide à domicile. Or, cette convention collective opère une distinction entre différents niveaux de qualification et il n’est pas surprenant de constater que les métiers exercés très majoritairement par les hommes sont classés à un niveau supérieur que les métiers les plus féminisés. Aucun métier masculin, même le moins qualifié, n’est répertorié en dessous du niveau 2 de la convention collective (homme toutes mains), alors que la totalité des “emplois spécifiques ” classés au niveau 5 (chauffeur, chef cuisinier, etc.) de la convention sont exercés en très grande majorité par des hommes. Il semblerait donc que les hommes soient davantage en mesure de faire reconnaître la qualification des métiers qu’ils exercent dans ce secteur, alors que les femmes peinent à faire valoir les compétences professionnelles mobilisées dans les tâches ménagères d’intérieur, qui restent empruntées d’une idée d’innéité.

3.4 Les conditions de travail variables selon la structure employeur

Les conditions de travail des salariées varient en fonction des structures employeurs et du statut professionnel.(cf. 2^{ème} Parte). Cependant, à l’intérieur du cadre défini dans les différentes conventions collectives, les employeurs disposent d’une assez grande marge de manoeuvre. Cela est notamment le cas des associations “mixtes ” où les salariées relevant de différentes conventions collectives (aide-ménagère et employé de maison) se côtoient. Parmi les personnes rencontrées, 14 travaillent pour des employeurs particuliers, 10 sont employées par des associations prestataires ou intermédiaires et 12 travaillent à la fois pour des employeurs particuliers (via des services mandataires) et pour des associations prestataires. Les conditions de travail varient selon le statut professionnel précis des salariées.

3.4.1 Les employées de maison (gré à gré ou structures mandataires)

Les employées de maison juxtaposent souvent plusieurs contrats (entre 1 et 6 employeurs) pour atteindre un temps de travail raisonnable. La forme multi-employeur est très répandue dans le secteur³³. La plupart des contrats ne constituent qu’un temps de travail très partiel. Les gardes d’enfants sont celles qui se rapprochent le plus du temps plein en un seul contrat. C’est parmi les employées de maison que nous trouvons la plus grande dispersion des temps de travail, soit très faibles, soit très importants, largement supérieurs à la norme commune en matière de temps de travail (deux personnes effectuant plus de 55 heures par semaine).

Les employées de maison ne sont jamais mensualisées, elles sont payées à l’heure et ne bénéficient pas d’un temps de travail hebdomadaire stable. Les contrats de travail comportent souvent des clauses qui stipulent la durée de travail, mais cette mention est seulement

³³ La moyenne nationale s’établit à un peu plus de deux employeurs par salarié. Près de 4 emplois sur cinq ont une durée hebdomadaire égale ou inférieure à 8 heures (Dares, 1995).

indicative. Le champ des services aux personnes bénéficie de nombreuses dérogations par rapport au Code du travail (Kerbouc'h, 1997) et les salariés subissent régulièrement des variations dans leur temps de travail:

Q. Et quand les personnes partent en vacances ou sont absentes, est-ce vous êtes payée ?

R. Non, pas avec ce mode de garde. Mais ils vous le disent à l'avance. J'ai travaillé chez une infirmière, son mari était cardiologue et bon c'était dans la période où j'avais vraiment besoin de travailler, hein, mon mari venait de perdre son emploi, il fallait absolument que je travaille. Quand vous êtes pris à la gorge vous dites oui et vous vous faites avoir. Parce que quand j'avais signé mon contrat elle me l'a bien précisé, que le jour où elle ne travaillait pas et bien moi je devais rester à la maison et je n'étais pas rémunérée et du coup je me suis retrouvée perdante parce qu'il y avait des mois où elle restait une semaine, dix jours chez elle. Elle récupérait comme des fois elle travaillait la nuit et des fois le jour et moi j'étais perdante à 100% là-dedans et quand je l'avais prévenu que je devais la quitter par rapport à ça, elle n'était pas contente hein elle était en colère hein elle m'a dit "oui mais vous avez signé un contrat, vous étiez d'accord" j'ai dit "oui j'étais d'accord mais je ne suis pas gagnante à la fin et je vous préviens quand même trois semaines à l'avance que je veux quitter ce poste, ça ne me fait pas gagner assez et je m'en sors pas".

Q. Et vous ne saviez pas à l'avance quand elle n'allait pas travailler ?

R. Non, non il y avait des mois où il me manquait dix jours, il y avait des mois où c'était quinze jours, parce que elle faisait équipe de nuit, équipe de jour.

(Madame. N., 32 ans).

Le travail dans une association mandataire peut limiter les conséquences néfastes d'une diminution brutale des heures de travail dans la mesure où l'association peut combler assez rapidement le manque à gagner avec de nouveaux contrats. Cette pratique est néanmoins laissée à l'appréciation de l'association et ne constitue pas un droit.

Une seule salariée travaillant en gré à gré bénéficie d'une rémunération fixe. Elle est payée même lors de l'absence de ses employeurs. Ce cas relève d'une démarche volontaire de la part de ces derniers. Quelques arrangements apparaissent également entre employeurs et salariées en ce qui concerne les périodes de vacances. Les salariées peuvent être amenées à intervenir quelques heures, par exemple pour faire un "grand ménage", ce qui atténue quelque peu leur baisse du temps de travail.

Encadré 3.3

L'association Proxim'service gère les temps de travail en fonction des demandes des salariées et en fonction de la proximité de leur domicile. La coordinatrice ne pénalise pas les salariés qui refusent un contrat pour cause d'horaire non compatible avec leurs responsabilités familiales. De plus, les temps de travail sont ajustés aux besoins de chaque salarié. Lors d'une augmentation de l'activité, les demandes d'heures complémentaires de la part de salariées déjà en place sont satisfaites en priorité.

3.4.2 Les aides à domicile des associations prestataires

En théorie, l'association est le seul employeur de ces salariées. Les salariées des associations prestataires que nous avons rencontrées travaillent entre 25 et 39 heures par semaine. A l'exception des salariées des CCAS, elles ne sont pas mensualisées, mais payées à l'heure comme les employées de maison. Les aides à domicile peuvent donc aussi connaître des fluctuations d'heures et de rémunération, mais leurs contrats de travail mentionnent presque

systématiquement une durée minimum de travail (très partiel, il est vrai : de 60 à 120 heures par mois) que l'association est tenue de leur procurer.

Il est important de noter que plusieurs associations de notre échantillon (SAVARAHM, SMD, ADPAM) constatent actuellement une baisse de la demande de services en prestataire en raison de la concurrence du mandataire. Le plus souvent, ce sont les salariées qui supportent la totalité de la fluctuation d'activité de l'association. Pour maintenir leur volume d'heures, les salariées doivent adopter une activité complémentaire en mandataire ou chez un employeur particulier (cas le plus fréquent) ou bien obtenir de l'association employeur des remplacements auprès d'autres bénéficiaires de services prestataires.

Deux configurations d'activité distinctes se côtoient dans les associations prestataires. D'une part, les salariées qui travaillaient initialement uniquement pour des associations d'aide à domicile et qui ont intégré des contrats de travail avec des particuliers pour pallier les diminutions récentes d'activité. D'autre part, les salariées qui ont surtout des contrats avec des employeurs particuliers et qui ponctuellement travaillent directement pour le compte de l'association (notamment dans les cas de contrats avec des Mutuelles pour des interventions chez des personnes en retour d'hospitalisation ou accidentées). Dans l'échantillon, huit personnes travaillent à la fois dans les services prestataires et les services mandataires. La majorité d'entre elles (7 sur 8) travaillent plus de 30 heures par semaine et le plus souvent leur activité se rapproche du plein temps, voire le dépasse (1 personne travaille 45 heures par semaine). Une seule personne travaille à mi-temps (22 heures hebdomadaire).

Encadré 3.4

En guise de "bonnes pratiques" dans les associations prestataires, citons le cas d'une association lyonnaise (Savarahm) qui répartit les effets horaires des baisses ponctuelles d'activité sur l'ensemble des salariées (réduisant ainsi l'imprévisibilité des revenus mensuels pour chacune d'entre elles) ou le cas de plusieurs associations (ADPAM, SMD) qui incluent un certain nombre de jours de congés payés dans la fiche de paie des salariés en fin de chaque mois déficitaire.

3.4.3 Les salariés des associations intermédiaires (A.I.)

Ces femmes sont employées par l'association en CDD, sont payées à l'heure et n'ont pas de durée garantie de travail. L'encadrement législatif du travail dans les associations intermédiaires, qui prévoit l'exonération des charges sociales en dessous de 750 heures annuelles pour chaque salarié, empêche les salariés d'accéder à un temps de travail plus conséquent. Les six salariées que nous avons rencontrées ont toutes des temps de travail inférieurs au mi-temps. Notons que parmi elles, quatre personnes ont un deuxième emploi (soit un contrat avec un employeur particulier, soit avec une association prestataire). D'après les entretiens effectués auprès des responsables de A.I., les salariés dont l'activité rentre dans le cadre des emplois familiaux sont celles qui ont la plus importante ancienneté dans ces associations et travaillent de façon la plus continue tout au long de l'année. En effet, les autres salariés (le plus souvent des hommes), qui sont placés dans des entreprises privées ont des contrats plus importants en termes de temps de travail, mais sur des durées beaucoup plus courtes (de quelques semaines à quelques mois). L'ancienneté des salariés (qui peut aller jusqu'à deux ans) placés sur des emplois familiaux pose d'ailleurs question. L'objectif des A.I. consiste à favoriser la réinsertion des personnes éloignées du marché du travail. Or, nous trouvons pas mal de salariées dont l'activité au sein des A.I. perdurent (puisque la demande existe), mais elles ont des difficultés à valoriser l'expérience accumulée ici dans d'autres secteurs des services aux ménages où les conditions de travail sont moins précaires.

3.5 Les critères de différenciation des conditions de travail

En dehors du statut propre de chaque salarié et celui de sa structure d'emploi, on peut identifier plusieurs dimensions des conditions de travail au sein du secteur des services aux ménages.

3.5.1 Les congés annuels

Malgré les dispositifs législatifs assez clairs en la matière, un certain nombre d'employées de maison n'accèdent que très difficilement aux congés payés. Ayant souvent plusieurs employeurs, elles sont tenues d'ajuster leurs propres périodes de congés aux désirs de plusieurs ménages, ce qui n'est pas toujours aisé. De plus, quand elles sont rémunérées avec le CES, les 10% correspondant aux congés payés sont versés avec le salaire. Or, le niveau très faible des rémunérations rend l'effort d'épargne qui leur est alors exigé très difficile. N'ayant pas réussi à "mettre de l'argent de côté" pendant l'année, ces salariées se trouvent dans l'impossibilité d'interrompre leur activité professionnelle.

R. Les congés payés nous sont compris dans le salaire donc ça fait que quand on ne met pas de côté, moi j'avais pas tellement de fric, bien là par exemple, je n'ai pas pu mettre de côté, ce qui fait que les vacances, et bien je n'en prend pas et ça fait déjà un moment, ça fait deux ans que je ne prends pas de vacances, juste le week-end où je ne travaille pas. (Madame B., 23 ans).

Dans les associations prestataires, les salariés ont des périodes de congés annuels plus stables, dont la durée est fixée au prorata de leur temps de travail. L'association organise généralement des remplacements pour garantir la continuité du service auprès des bénéficiaires.

3.5.2 Les trajets liés au travail

L'enjeu des trajets entre les différents lieux d'intervention est important. D'une part, il y a la question du coût réel des déplacements (utilisation d'un véhicule personnel ou, le plus souvent, des transports en commun). D'autre part, se pose la question de la rémunération du temps passé dans les déplacements. Pour les employées de maison, les trajets entre chaque intervention s'effectuent généralement à leurs propres frais et ne sont pas comptés dans le temps de travail. Quelques exceptions existent. Ainsi, deux employées de maison de notre échantillon bénéficient d'un abonnement de transports en commun suite à un arrangement avec leur employeur. Les aides à domicile bénéficient plus facilement de la rémunération du temps de trajet entre deux vacations consécutives (soit compté dans le temps de travail, soit sous forme d'un forfait inclus dans la rémunération). Les salariés des associations intermédiaires ne sont pas rémunérés pour les trajets entre deux lieux d'intervention.

3.5.3 Les niveaux de rémunération

Les niveaux de rémunération dans les services aux ménages sont largement déterminés par les différentes conventions collectives (cf. 2^{ème} Partie). La faiblesse des revenus constatée au niveau national se confirme pour notre échantillon, notamment chez les employées de maison. Sur les quatorze employées de maison interviewées, la moitié gagne moins de 3 000 Francs par mois, cinq gagnent entre 3 000 et 5 000 Francs et deux ont des revenus mensuels

supérieurs à 5 000 Francs³⁴. Dans ce groupe, quatre personnes subissent des variations régulières de revenu de l'ordre de 1 000 à 2 000 Francs selon les mois.

On distingue des différences importantes entre la convention collective des employés de maison et les conventions collectives de l'aide à domicile. Ainsi, la convention collective des employés de maison distingue plusieurs métiers: des "emplois polyvalents" recouvrant essentiellement le travail ménager et des "postes d'emploi à caractère familial" (PECF), définis comme suit:

Ils ont pour mission de veiller au confort physique et moral d'adultes ou d'enfants. Ils assurent dans le cadre de l'horaire défini une présence responsable ainsi que le travail effectif afférent à la fonction particulière. Les heures de présence responsable sont les heures de garde à caractère familial auprès d'une personne physique, sans travail effectif. (Convention Collective Nationale des Employées de Maison, Article 25).

La rémunération des heures de "présence responsable" peut correspondre aux deux tiers du salaire conventionnel. Cependant, quel que soit le nombre d'heures de travail effectif et de présence responsable, et même dans le cas où il n'y aurait aucun travail effectif, un minimum de 25% de l'horaire total doit être rémunéré au taux plein du coefficient³⁵. Au final, le temps de travail exclusivement considéré comme heures de présence responsable devra être rémunéré à un taux minimum égal à 75% de celui du travail effectif.

Ainsi par exemple, pour un poste à caractère familial à temps plein (50 heures), ne comportant que de la présence responsable (seulement de la garde d'enfants ou de personnes âgées, par exemple), l'employée sera rémunérée sur la base de 37 heures et demie.

R. Moi je trouve que c'est un exploitant fini celui qui l'a créée [la convention collective des employés de maison] hein, parce que ce n'est pas humain quand vous voyez qu'une personne fait 10 heures par jour et puis qu'ils disent qu'il y a des heures actives et qu'il y a des heures passives. C'est quoi les heures actives et les heures passives ? Vous vous occupez, c'est les heures actives, c'est quand l'enfant est réveillé, vous faites le jeu, vous faites l'alimentation, vous lui faites l'hygiène. Et quand vous passez aux heures passives pour eux c'est quand l'enfant fait la sieste mais en attendant quand l'enfant fait la sieste moi je m'occupe de la vaisselle, je m'occupe du ménage, je m'occupe du repassage. J'appelle pas ça des heures passives donc je trouve que..

Q. Et là dans votre contrat vous avez des heures passives ?

R. Bien pareil quoi, parce que j'ai un contrat type, c'est un contrat basé sur la convention, tout le monde a le même. [...] Ca nous fait un salaire de 5 200 Francs nets par mois à peu près pour 9 à 10 heures par jour, je trouve ça lamentable. (Madame N.V., 32 ans).

Pour les employées de maison, à de très rares exceptions près, l'ancienneté n'a aucune incidence sur le niveau de rémunération. La plupart des salariées sont payées 40,22 Francs de l'heure (SMIC horaire). En effet, les différentes évolutions de salaire prises en compte par la grille de rémunération correspondent à l'ancienneté chez un même employeur, et non pas à l'ancienneté de l'employée dans la profession. A chaque changement d'employeur - événement fréquent, compte tenu de l'objet même de ces interventions - le niveau d'ancienneté pris en

³⁴ Nous citons les salaires nets de charges sociales, avant impôt sur le revenu.

³⁵ Convention Collective Nationale des Employées de Maison, Article 16

compte dans la rémunération repart à zéro. Indépendamment même de cela, la prise en compte de l'ancienneté chez le même employeur est rare (Labruyère, 1996).

Les salariées qui exercent à la fois dans des associations prestataires et mandataires se retrouvent, souvent pour le même travail, avec des statuts et des droits totalement différents.

Q. Et vous faites du mandataire ?

R. Oui, j'en fais, j'en ai eu fais, quand il me manque des heures, ça ne me gêne pas, la seule chose qui me gêne en mandataire c'est que, en aide à domicile, j'ai cette ancienneté, je suis reconnue comme ça, tandis qu'en mandataire malheureusement je suis pas payée en fonction de mon ancienneté et de ma qualification, le bureau [responsables de secteur] veut pas s'engager quand ils me proposent des contrats. (Madame F.L., 45 ans).

D'un point de vue purement légal, le niveau de rémunération des aides-ménagères travaillant dans les associations prestataires est globalement identique à celui des employées de maison (SMIC horaire). Il y a néanmoins une prise en compte des diplômes et de l'ancienneté dans le taux de rémunération³⁶. Par ailleurs, les aides à domicile ne sont jamais rémunérées en heures de présence responsable et peuvent bénéficier d'une rémunération des " temps morts " en cas d'absence imprévue du bénéficiaire. Les revenus des salariées des associations prestataires que nous avons rencontrées sont moins faibles et surtout moins dispersés que ceux des employés de maison³⁷. Les salariés qui combinent deux types d'activité ont des revenus légèrement inférieurs aux précédentes³⁸.

C'est dans les associations intermédiaires que nous avons rencontré les salaires les plus bas; ils se situent en majorité entre 2 000 et 3 000 Francs par mois. Une seule salariée dépasse ce salaire ponctuellement, gagnant jusqu'à 4 000 Francs de temps en temps. Notons que 4 personnes sur 6 ne travaillent pas uniquement pour la structure intermédiaire, elles ont soit des contrats avec des employeurs particuliers, soit avec une autre association. Malgré cela, leur revenus restent très bas. La moitié d'entre elles complètent leur salaire avec des allocations de chômage ou des minima sociaux, par le versement du différentiel du RMI ou de l'Allocation de Parent Isolé (API), par exemple. Parmi les salariées des A.I. rencontrées, aucune n'a pourtant semblé incitée à l'inactivité par la concurrence directe des minima sociaux existants (RMI ou allocation ASSEDIC) et leur faible niveau de rémunération.

³⁶ Sur le papier, la convention collective de l'aide à domicile (1983) est moins rapidement évolutive en terme d'ancienneté (8 ans au taux de base) que la convention collective des employés de maison.

³⁷ Sept personnes gagnent entre 4 000 et 6 000 Francs par mois et une seule a un salaire mensuel inférieur à 3 500 Francs. Une seule personne dépasse 6 000 Francs tous les mois et une autre atteint un salaire de 6 500 Francs ponctuellement. Il faut ajouter à cela des primes touchées annuellement par deux salariées de CCAS (de l'ordre de 4 000 Francs par an).

³⁸ Cinq personnes ont des revenus mensuels compris entre 3 000 et 4 000 Francs, trois sont entre 4 000 et 6 000 Francs et deux personnes dépassent les 6 000 Francs. Là aussi, les variations de rémunération dues aux heures déficitaires sont importantes (entre 500 et 2 000 Francs selon les mois).

Encadré 3.5

L'association Service de Maintien à Domicile à Lyon demande aux employeurs particuliers passant par leur service mandataire de ne pas inclure d'heures de présence responsable dans le calcul des heures de travail et de tenir compte de l'ancienneté acquise dans l'aide à domicile dans les contrats passés en service mandataire. L'association ADOQ, également à Lyon, demande aux employeurs de prendre en compte les qualifications acquises par les salariées, même quand celles-ci ne sont pas officiellement reconnues dans la convention collective. L'équipe administrative a construit une grille de rémunération en fonction des principaux diplômes existant dans le secteur. En effet, les particuliers recourant aux services de garde d'enfant posent souvent des exigences plus fortes (notamment sur la qualité éducative du service) que pour tous les autres types d'intervention à domicile. L'association sensibilise donc ces particuliers aux efforts nécessaires de toute part pour mettre en place un service réellement professionnalisé et qualifié.

Ces aménagements se sont imposés aux associations comme une des conditions de fidélisation des salariées les plus qualifiées, qui font régulièrement des démarches de formation (souvent à leur propres frais), dans le but d'éviter un taux de " *turn-over* " trop important.

L'association Multi Service Entraide à Toulouse cherche à lutter contre la précarité des salariées du secteur de l'aide à domicile en fixant le salaire horaire minimum au-dessus du minimum de la convention collective, à 45 Francs de l'heure.

Trois facteurs encouragent l'activité de ces femmes malgré la faiblesse des revenus qu'elles retirent de leur emploi. D'une part, en dessous d'un certain nombre d'heures de travail, elles peuvent désormais bénéficier du versement d'un différentiel entre les minima sociaux et leur revenu³⁹. Par ailleurs, ces femmes manifestent une volonté forte d'activité professionnelle. Le travail salarié apparaît comme la seule solution à terme pour sortir des situations difficiles qu'elles subissent. Elles aspirent ainsi à améliorer progressivement leurs conditions d'emploi et à sortir (enfin) des contraintes associées aux niveaux de revenus les plus bas. Enfin, pour celles qui ont un conjoint actif, les revenus du ménage dépassent le plafond fixé pour l'accès au RMI et leur ferment d'emblée les droits aux allocations à titre personnel.

3.5.4 La couverture sociale

Toutes les salariées interviewées bénéficient d'une couverture sociale minimale. En France, les mêmes droits que ceux des salariés à temps plein ont été ouverts aux salariés exerçant à temps partiel au début des années 1980. Nous remarquons toutefois que sept salariées, travaillant toutes pour des employeurs particuliers, n'accèdent pas à cette couverture sociale directement par leur propre activité salariée (elles sont prises en charge soit par l'ASSEDIC, soit par leurs conjoints).

Les différents statuts (mandataire ou prestataires) engendrent néanmoins des différences non négligeables dans l'accès aux droits de la Sécurité sociale. En effet, jusqu'au 1^{er} janvier 1999, les employées de maison n'avaient pas de régime de prévoyance ouvrant droit aux indemnités journalières en cas de maladie. De plus, la gestion des congés maladies est souvent rendue très compliquée du fait de la présence de plusieurs employeurs. Les salariées doivent effectués les mêmes démarches administratives pour chacun des employeurs. Par ailleurs, les employées de maison n'ont pas accès à la médecine du travail, alors qu'elle est prévue pour les associations prestataires.

³⁹ Cette disposition a été adoptée pour le RMI en 1998.

3.5.5 Le collectif de travail

Les salariés des structures prestataires peuvent bénéficier de réunions d'organisation du travail (qui ne sont pas forcément prévues dans les conventions collectives). Parmi les associations prestataires de notre échantillon, trois (de taille relativement importante) organisent de telles réunions et deux d'entre elles rémunèrent les salariées pendant le temps qu'elles y passent. Ces réunions permettent l'expression des salariées par rapport à leur travail, l'organisation du travail de semaine en semaine, ainsi que le suivi des interventions. Parfois, des personnes extérieures à l'association (médecins, psychologues) sont invitées à y participer. .

R. Les réunions, le but c'est un tour de table, [...] on explique au départ ce que l'on fait chez la personne, les premiers temps après bon tout le monde sait à peu près plus ou moins, si il n'y a pas de problème on n'en parle pas, si chez d'autres il y a plus de problèmes on va en parler entre nous pour que celle qui va nous remplacer ou au cas où un jour on tombe malade, qu'elle puisse savoir où elle en est et qu'elle ne fasse pas les mêmes erreurs, parce que des fois on est resté des années chez une personne et il y a des choses à ne pas faire. Alors les réunions, c'est plutôt pour dire où on en est chez les personnes. On a des fois des intervenants qui viennent, comme la dernière fois on a eu une psychologue, on a eu des kinésithérapeutes, on a eu des cours d'hygiène. C'est pour nous réunir un petit peu pour savoir où on en est, pour voir ce qu'on fait chez d'autres personnes [...] Ca nous permet aussi de nous connaître aussi entre nous. Et puis ça soulage énormément, on repart quand même le cœur léger hein, et puis ça nous permet aussi de remettre les pendules à l'heure, c'est ça qui est bien. (Mademoiselle L.Z., 28 ans).

Dans les associations prestataires qui n'organisent pas de réunions collectives, les salariées bénéficient d'un suivi individualisé assuré par les responsables de secteur.

Deux structures mandataires (ou qui ont principalement une activité mandataire) de notre échantillon organisent de manière irrégulière des réunions (une fois par trimestre) du personnel, mais qui ne donnent pas lieu à rémunération. De ce fait, très peu de salariées y assistent. Les chargés de secteur, qui reconnaissent l'importance de ce temps d'échange, citent les contraintes financières comme frein principal aux réunions collectives de travail dans les structures mandataires. En effet, dans le cadre de l'activité mandataire, le financement de l'organisation du travail est compris dans les frais de gestion payés par le particulier employeur à l'association. Cependant, ces fonds sont trop faibles pour mettre en place des réunions de travail et pour les inclure dans le temps de travail des salariés. En général ils suffisent tout juste à rémunérer l'équipe administrative.

Cependant, dans la plupart des associations mandataires, tous les moments de régulation, de coordination et de supervision (remise des fiches d'heures travaillées, bilans d'une intervention, première rencontre avec un client) s'effectuent sur le temps personnel des salariées et de façon individualisée. D'après les entretiens effectués avec les responsables de secteur, les salariées sont tout simplement encouragées à interpeller leurs responsables en cas de problème particulier chez un employeur.

Pour les employées de maison travaillant en gré à gré, il n'y a évidemment pas de collectif de travail.

Encadré 3.6

L'association Savarahn à Lyon organise des réunions de travail rémunérées et obligatoires tous les quinze jours. De façon alternée, les réunions portent sur le bilan des interventions et sur des groupes de paroles concernant des sujets plus larges et faisant intervenir des intervenants extérieurs. Ces réunions représentent des moments importants pour les salariées, elles leur permettent de mettre à plat les problèmes et d'échanger autour de la relation d'aide. C'est une phase de travail conçue pour mettre en place des coopérations et des échanges de savoir.

3.5.6 L'expression des salariés

Cinq associations prestataires de taille importante (plus de cinquante salariés) possèdent un comité d'entreprise qui permet l'expression des salariés sur la vie de la structure, mais donne également accès à un certain nombre d'avantages sociaux (Tickets restaurants, TES, chèques vacances, billets de cinéma à prix réduit, etc.). Quatre de ces associations ont une double activité en mandataire et en prestataire. Les salariés de ces associations travaillant chez des employeurs particuliers sur le mode mandataire n'ont pas officiellement accès aux avantages accordés par le comité d'entreprise, d'où l'intérêt pour elles d'obtenir au moins quelques heures en prestataire.

3.5.7 La formation continue

Dans les conventions collectives de l'aide à domicile, trois diplômes nationaux sont reconnus : le Certificat d'Etat de Travailleuse Familiale, le Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile (CAFAD) et le BEP Sanitaire et social. De nombreux programmes de formation en matière d'aide à domicile existent dans des Instituts de formation locaux (notamment à l'Ecole Rockfeller de Lyon), mais ces stages ne donnent pas lieu à une reconnaissance nationale de la formation, ni à sa prise en compte dans les grilles de rémunération.

Si les aides à domicile ne bénéficient pas automatiquement de stages de formation continue, le mode de fonctionnement traditionnel des structures prestataires favorise néanmoins cette pratique. Dans notre échantillon, 10 personnes (sur 15) dans ce statut accèdent régulièrement aux stages de formation. Ceci est notamment le cas dans les associations de taille importante (CCAS, ADPAM, Savarahn). Deux salariées de ces structures prestataires ont pu passer le CAFAD en cours d'emploi.

Quand les salariées travaillent dans une structure mixte, l'organisation de la formation dans le secteur prestataire favorise souvent l'accès des salariées en mandataire à cet avantage aussi. Les formations citées recouvrent le plus souvent des stages courts et relevant plutôt du domaine technique (gestes et postures, hygiène, secourisme), mais peuvent également toucher des domaines plus relationnels de l'activité (psychologie de l'enfance, de la personne âgée, maladie d'Alzheimer, rapport à la mort, etc.).

Pour les salariés qui travaillent uniquement pour des services mandataires ou dans le gré à gré, les possibilités de formation sont beaucoup plus réduites et s'effectuent presque exclusivement sur le temps personnel des salariés. D'ailleurs, jusqu'à la fin de 1998, aucune formation n'était reconnue dans la convention collective des employés de maison. Depuis cette date, le financement de la formation dans ce secteur est assuré par une cotisation patronale de 0.15 % du salaire. Mais, d'après les entretiens avec les responsables de secteur des associations, les fonds disponibles demeurent largement insuffisants pour couvrir les frais

de formation et assurer un minimum de rémunération des salariés lors des stages. Dans les associations intermédiaires, la formation ne s'inscrit pas forcément dans la même logique puisque la mission d'insertion qui leur incombe comprend des périodes de formation obligatoires (stages de remise à niveau, stages de motivation, etc.). Toutefois, dans l'enquête de terrain, nous n'avons rencontré qu'une seule salariée ayant bénéficié d'une formation par l'intermédiaire d'une A.I..

Encadré 3.7

L'association SMD à Lyon tente de construire des plans de formation pour les salariées du service mandataire qui bénéficient rarement de cette possibilité. Les financements n'étant pas assez importants, elle a développé un partenariat avec une association d'insertion (ARPEJ) afin de monter un programme de formation financé par le Conseil régional de Rhône-Alpes. Ces formations sont très ponctuelles (une seule session a été organisée à ce jour) et dépendent de financements très irréguliers. L'équipe administrative considère pourtant que la formation des salariés constitue une condition indispensable à l'amélioration de la qualité du service.

3.6 La conciliation de l'activité professionnelle, des responsabilités familiales et de l'investissement citoyen

3.6.1 L'articulation entre temps de travail et temps de la vie familiale

Quinze femmes de l'échantillon ont des enfants à charge, dont 3 seulement un enfant âgé de moins de cinq ans. Les autres ont soit des enfants adultes et indépendants (10) soit n'ont pas d'enfant (11).

Les salariées de ce secteur ne semblent pas connaître de difficultés particulières de gestion des multiples temps de la vie sociale. Leurs interventions au domicile se situent très majoritairement en semaine, pendant les heures habituelles de travail (8h00-19h00), quand leurs conjoints et enfants sont à l'extérieur de la maison de toute façon. Seules 5 personnes ont des horaires tardifs, au-delà de 20 heures et parmi elles, deux femmes (une divorcée et une veuve) ont des enfants à charge. Si 11 personnes travaillent régulièrement ou ponctuellement le week-end, seulement 3 d'entre elles ont des enfants à charge. Les amplitudes de travail les plus longues se retrouvent chez les gardes d'enfants (environ 10 heures / jour pour 3 d'entre elles), qui ont souvent des enfants plus âgés et relativement indépendants.

Cette capacité à gérer les temporalités de la vie familiale et professionnelle se traduit par une durée de travail qui est en moyenne plus élevée chez les salariées qui ont des enfants à charge que chez celles qui n'en ont pas. Pour celles avec les enfants en bas âge, les modes de garde cités sont soit la garde de l'enfant chez l'employeur, soit la crèche ou une nourrice agréée. Pour les plus grands, la cantine scolaire est en général utilisée le midi, sauf par une femme pour qui le prix de ce service est trop élevé. Cinq femmes ayant des enfants à charge déclarent choisir leurs horaires en fonction des emplois du temps scolaire de leurs enfants et mettent fortement cette possibilité en avant pour parler des avantages de leur emploi. Loin de souffrir d'horaires trop contraignants du point de vue de la vie familiale, un tiers de l'échantillon, dont beaucoup de mères de famille, souhaite augmenter leur temps de travail.

3.6.2 L'articulation entre services domestiques rémunérés et " auto-production " domestique

On peut identifier deux logiques de répartition du travail domestique familial chez les femmes de l'échantillon. La première logique concerne des femmes plus âgées, ayant des enfants et

ayant souvent connu une période de femme au foyer. Elles décrivent une planification minutieuse des travaux ménagers avec des jours réservés à l'avance pour certaines tâches. Même si elles déplorent le poids de ce travail, elles n'envisagent pas pour autant de solliciter l'aide des autres membres du foyer. Au contraire, ces femmes disent profiter de leur temps de travail réduit pour effectuer ce travail hors de la présence des enfants ou du conjoint.

La deuxième logique concerne plutôt des femmes plus jeunes, souvent sans enfants et ayant une trajectoire d'activité professionnelle plus continue. Elle fonctionne sur la base d'un "partage" du travail domestique à partir d'une spécialisation de chacun des partenaires. La cuisine ou la vaisselle, les poubelles, les courses peuvent être le domaine du conjoint. Ce fonctionnement est souvent décrit et revendiqué comme égalitaire, même si le volume d'heures des tâches masculines n'atteint jamais celui des tâches féminines. Il permet néanmoins une certaine souplesse dans l'organisation des horaires de travail, puisque le conjoint est en mesure d'assumer les tâches les plus vitales (préparer à manger, s'occuper des enfants) en cas de changement imprévu dans le planning de sa compagne.

Il semblerait que la mise en place de cette deuxième logique soit en rapport direct avec l'expérience professionnelle des femmes. Au total, huit salariées disent avoir transformé leur investissement domestique après leur entrée dans les services aux ménages. Si certaines évoquent les contraintes communes à tous les salariés (horaires, journée de travail, trajets), d'autres citent la spécificité de leur travail professionnel comme motivation principale d'un partage plus égalitaire à la maison.

R. Moi, c'est vrai que j'essaye de tenir tout le temps mon appartement propre, mais c'est vrai que depuis que je fais de l'aide à domicile, surtout les semaines où j'en fais beaucoup, j'arrive le soir, je n'ai pas envie de nettoyer ma maison, je vous le dis sincèrement et c'est vrai que je plains les personnes qui ont des enfants, qui doivent nettoyer leur maison quand elles rentrent, qui doivent s'occuper des enfants. Franchement ce n'est pas un boulot simple et sincèrement c'est vrai que maintenant je pense que [...] mon ami il s'est mis à la vaisselle parce que je n'avais pas envie, c'est vrai. J'ai fait du travail, j'ai balayé, j'ai fait la poussière, j'ai fait la vaisselle, nettoyé les salles de bains, etc. Vous arrivez le soir chez vous, vous avez envie de ne rien faire quoi, de faire autre chose quoi, d'aller vous promener. (Mlle. R.O., 25 ans SMD)

Les récompenses tirées de l'exercice de tâches domestiques chez d'autres participent à cette transformation des pratiques chez soi.

Q. En quoi votre travail joue sur le ménage à la maison ?

R. Bien, je vais vous expliquer pourquoi, parce que quand je travaille chez mes clientes elles respectent mon travail, alors qu'ici quand je suis rentrée au début que je faisais mon ménage à la maison et ils ne respectaient rien. C'est à dire que tout ce que je faisais, ça ne servait à rien, c'était aussi sale le lendemain, c'était comme si je n'avais rien fait. Donc dorénavant, j'ai pris la décision de ne pas faire, c'est tout, voilà la raison, parce que, à la maison, les enfants, le mari, ils ne respectent pas. (Madame B.P., 31 ans).

3.6.3 L'articulation entre temps de travail, temps familial et temps de l'engagement citoyen

Si le souci de participer au bien-être d'autrui marque fortement le secteur de l'aide à domicile depuis ces débuts bénévoles, cette motivation est présente, sous une forme ou sous une autre, dans la quasi totalité des récits des salariées interviewées. L'idée de "se rendre utile à la communauté" s'exprime à maintes reprises et constitue un leitmotiv de l'investissement personnel dans ce secteur, en dépit des conditions particulièrement difficiles de travail qui le

caractérisent. En ce qui concerne l'aide aux personnes âgées et la garde d'enfants, les salariées expriment une forte adhésion aux valeurs qui fondent le secteur associatif de l'aide à domicile: une meilleure prise en compte des besoins et donc une qualité de service supérieure à celui offert par les institutions collectives (maisons de retraite ou crèches).

Certes, peu de salariées pratiquent une activité bénévole ou associative de manière assidue. Dans notre échantillon, trois salariées militent dans un syndicat⁴⁰, une est déléguée du personnel, une seule pratique une activité sportive régulière et une est fortement impliquée (à hauteur de 30 heures par semaine) dans une association à caractère social. Chez les autres salariées, le temps extra professionnel est essentiellement investi dans la vie familiale et conjugale, où la part d'entraide informelle est particulièrement importante.

La participation relativement modeste de ces salariées aux structures associatives formelles est tout à fait conforme à leur milieu social d'origine et à leur statut professionnel. Les enquêtes les plus récentes sur la vie associative des Français (Donnat, 1998), confirment le faible niveau de participation collective et le rôle déterminant joué par le statut social⁴¹. (Tableau 3.2).

Si les salariées ne profitent pas de leur temps de travail souvent limité pour s'investir ailleurs, c'est en partie parce que ce sont de "fausses travailleuses à temps partiel"; un tiers de l'échantillon exerce une activité professionnelle annexe régulière ou ponctuelle⁴² et plus de la moitié "complète" son temps de travail officiel avec deux ou trois heures de déplacements entre les lieux d'intervention. C'est avant tout ce "temps non compté" qui pèse sur les autres sphères de leur vie et limite leurs engagements sociaux.

Pour celles qui bénéficient d'un cadre de travail collectif, l'absence d'engagement syndical régulier n'empêche en rien des mobilisations ponctuelles sur des revendications concrètes concernant leurs conditions de travail : négociations pour le remboursement de l'essence pour les déplacements effectués avec leur véhicule personnel ou pour l'obtention d'un matériel de travail (gants, blouses, etc.).

Conclusions de la 3^{ème} Partie

L'enquête de terrain confirme très largement les informations recueillies à partir d'autres sources quant aux conditions de travail des salariés dans les services directs aux ménages (cf. 2^{ème} Partie), tout en apportant des précisions indispensables quant aux conséquences de l'organisation et la gestion des ressources humaines dans ce secteur sur la vie des salariées. Il apparaît clairement que les statuts les plus néfastes pour la vie familiale des salariées, du point de vue de leur épanouissement professionnel et de leur pleine participation à la vie citoyenne, sont ceux associés à une individualisation croissante des rapports salariaux dans ce secteur. La faible durée du temps de travail ne semble pas correspondre à une volonté explicite des salariées de limiter leur engagement professionnel à quelques heures par semaine. Elle traduit plutôt un niveau élevé de sous emploi involontaire. L'exercice d'un emploi dans les services domestiques paraît tout à fait compatible avec une vie de famille équilibrée, à condition que la

⁴⁰ Toutes travaillent dans une association prestataire.

⁴¹ Alors que 63 % des Français ne font partie d'aucune association, club ou organisation, 69 % des femmes sont dans ce cas (contre 57% des hommes), ainsi que 80 % des ouvriers non qualifiés et 65% des personnes ayant un niveau BEP-CAP. (Donnat, 1998).

⁴² Il peut s'agir d'un autre contrat de travail régulier ou d'activités plus ponctuelles (des "extras" chez les employeurs actuels ou chez d'autres personnes, par exemple).

gestion quotidienne de celle-ci ne repose pas exclusivement sur les femmes. De même, ce n'est pas tant l'emploi dans ce secteur qui induit un faible niveau d'engagement citoyen (hors réseaux familiaux), mais plutôt les faibles niveaux de qualification et de rémunération qui lui sont presque systématiquement associés.

La grande majorité des salariées sont attachées aux valeurs qui fondent les relations de service aux personnes. Cependant, d'autres emplois offrent aussi la possibilité de développer les capacités relationnelles et de "care". Situés hors du champ restreint des services directs aux ménages, ils apparaissent souvent comme une chimère pour les salariées de ce secteur, tant les niveaux de rémunération et les perspectives d'avancement y sont supérieurs, et de loin, à ceux qu'elles vivent au jour le jour. Si la grande majorité des salariées n'ont pas choisi de travailler dans les services directs aux ménages, ce n'est pas tant que le contenu du travail leur déplaît, bien au contraire, mais plutôt parce que leurs trajectoires assez chaotiques d'insertion (ou de réinsertion) rendent tout autre débouché inaccessible, du moins dans un premier temps. Elles assument donc d'assurer le "sale boulot" des autres, celui dont on se décharge, soit sous la contrainte d'une dépendance physique grandissante, soit parce que le niveau culturel et économique du ménage le permet, dans un bonheur relatif. Ce qu'elles refusent unanimement, par contre, c'est le décalage permanent entre l'utilité sociale du travail qu'elles effectuent ("que ferai-je sans vous pour m'aider?"), et la faiblesse de sa rétribution monétaire et sociale. L'enquête démontre clairement que ce décalage est ressenti avec d'autant plus d'amertume et de désarroi que ce travail s'effectue en dehors de tout espace collectif de travail.

Ce constat est largement partagé par les responsables des structures employeurs dans ce secteur. Il est à noter que la grande majorité des "bonnes pratiques" mises en œuvre (et revendiquées comme telles) dans nos deux villes s'inscrivent explicitement ou implicitement dans une logique de reconstruction d'un cadre collectif de travail et des conditions d'un rapport salarial classique dans un contexte où l'individualisation et la flexibilisation à outrance des contrats de travail sont de plus en plus souvent identifiées comme des problèmes majeurs, tant du côté des salariés que du côté des structures employeurs.

C'est donc dans une telle perspective que nous souhaitons formuler les recommandations d'avenir qui nous permettront de conclure ce rapport.

4. Pour un développement de l'emploi dans les services aux ménages dans une perspective d'égalité entre les sexes

4.1 Rappel des variables déterminantes pour le développement de l'emploi dans les services aux ménages

Les rapporteurs du Contrat d'Etude Prospective (1997) identifient une série de variables qui pèsent sur le potentiel de développement de l'emploi dans les services domestiques dans les années à venir. Nous avons synthétisé leurs hypothèses pour aider à comprendre la complexité de ce secteur et la multitude de facteurs qui sont susceptibles de l'influencer. (Tableau 4.1). Si les données démographiques à long terme semblent certaines d'évoluer dans un sens qui est favorable au développement de l'emploi dans les services domestiques, une plus grande incertitude pèse sur les 3 autres groupes de variables. L'hypothèse d'un maintien de la demande solvable au moins équivalente à son niveau actuel nous permettra de mieux cadrer les recommandations élaborées ici.

4.2 Evaluation des mesures et orientations en cours

Ces recommandations nécessitent un rapide bilan analytique des effets des mesures politiques adoptées dans le but explicite de favoriser l'emploi dans le secteur des services directs aux ménages en France. Ces politiques recouvrent un certain nombre d'objectifs spécifiques, qui ne sont pas forcément compatibles entre eux (cf. 1^{ère} Partie). En effet, une série de tensions apparaissent dès que l'on cherche à évaluer les effets de ces mesures au vu des objectifs annoncés.

4.2.1 La stimulation de la demande solvable

En vue de stimuler la demande de services domestiques, deux types de mesures ont été adoptés. D'une part, celles qui visent à réduire le coût du travail pour les ménages (1.6.1.) et, d'autre part, celles qui contribuent à la solvabilisation de la demande (1.6.3.). Si le coût budgétaire de ces mesures est raisonnable (surtout comparé au coût d'indemnisation des chômeurs) (1.6.11.), il dépasse désormais les prévisions et soulève la question de la pérennisation des emplois créés en cas de réduction des dépenses publiques (1.6.11.). La réussite quantitative du dispositif « emplois familiaux » reste néanmoins à nuancer quand il s'agit de la situer par rapport aux autres objectifs poursuivis par les pouvoirs publics.

Les dispositifs de réduction du coût du travail sont de deux ordres: d'une part, l'abaissement du taux de TVA accordé aux associations (prestataires et intermédiaires) et, d'autre part, l'exonération des charges sociales patronales consentie aux employeurs particuliers (gré à gré et mandataire). Les entreprises privées ne bénéficiant, à l'heure actuelle, d'aucun de ces dispositifs d'incitation à l'embauche. La mise en application de ces mesures semble aller à l'encontre des objectifs de promotion de la concurrence dans ce secteur (condition de sa viabilité à terme) (1.6.7.), puisque toutes les structures employeurs ne sont pas placées à un pied d'égalité sur le marché. Si ces dispositifs ont été adoptés pour « protéger » les associations qui militent depuis de nombreuses années en faveur des plus démunis (prestataires), elles ont paradoxalement favorisé un déclin de l'activité prestataire, au profit du mandataire, de la mise à disposition et du gré à gré. La grande majorité des associations prestataires se sont trouvées dans l'obligation de créer une structure mandataire en parallèle pour stopper l'hémorragie de leur clientèle la plus aisée. Cette différenciation des avantages financiers accordés en fonction du statut des employeurs n'améliore pas la lisibilité du secteur

(1.6.4.), puisqu'elle contribue à la multiplication des coûts affichés pour un même service d'une structure à l'autre. De ce fait, la « valeur » véritable du travail fourni par chaque intervenant est peu lisible. Cette opacité contribue à une dévalorisation des activités du secteur et, par la même occasion, des salariés qui y travaillent.

Par ailleurs, les avantages fiscaux accordés aux ménages employeurs ne peuvent concerner que la moitié la plus aisée de la population française (puisque seulement 50% des ménages sont assujettis à l'impôt sur le revenu) et ne favorisent guère l'équité de l'intervention publique (1.6.10.).

4.1.2 La création de nouveaux emplois

Si les mesures visant à stimuler la demande solvable ont indéniablement contribué à l'augmentation spectaculaire du nombre de salariés dans les services domestiques, elles ont aussi participé à la déstructuration du secteur. Une partie de ces nouveaux salariés travaillaient en fait déjà dans le secteur des services domestiques depuis fort longtemps. De ce point de vue, l'effort de blanchiment du travail informel a porté ses fruits (1.6.6.). D'autres y ont trouvé un débouché après des périodes plus ou moins longues d'inactivité professionnelle ou de chômage. La capacité d'intégration de personnes exclues du marché de travail paraît relativement élevée, même si les ouvertures pour les hommes sont nettement plus réduites que celles offertes aux femmes. La valorisation de l'expérience domestique est un point positif à noter dans la lutte pour l'insertion économique des chômeuses et des femmes éloignées depuis longtemps du marché du travail. (1.6.1.), même si elle ne favorise en rien la mixité des emplois dans ce secteur (cf. les objectifs du Plan d'action nationale pour l'emploi en matière d'égalité).

Mais, d'un autre côté, les dispositifs financiers adoptés ont contribué directement à l'éclatement des rapports salariaux classiques (1.6.9.). La place prépondérante occupée par le gré à gré et l'activité mandataire parmi les emplois créés ne constitue en rien une condition favorable à l'amélioration de la qualité des services offerts (1.6.5.). De nombreux facteurs se conjuguent pour limiter les possibilités de formation des salariés travaillant sous ce mode d'exercice. Plusieurs indicateurs montrent que ce sont les organisations d'une certaine taille qui sont le plus à même de réduire le risque d'individualisation à outrance des relations salariales que favorise l'éclatement de la demande. Or, à l'exception du TES, les dispositifs actuels favorisent le gré à gré et le mandataire et placent les salariés dans des conditions de travail qui renvoient davantage à la domesticité du 19^{ème} siècle qu'à l'invention d'un nouveau modèle d'activité pour le 3^{ème} millénaire. Alors que les structures collectives de garde d'enfants ou d'accueil de personnes âgées ou handicapées imposent depuis longtemps un certain niveau de formation à leurs personnels, rien n'empêche les bénéficiaires de l'AGED ou les utilisateurs du CES d'embaucher des salariés sans qualification pour effectuer un travail identique. On comprend alors que l'objectif d'insertion des plus démunis (1.6.2.) s'accorde difficilement avec l'objectif de contrôle scrupuleux de la qualité des services (1.6.5.).

De même, si la décision de soutenir en priorité les activités se déroulant au domicile des bénéficiaires vise à éviter une concurrence avec des activités de substitution déjà bien implantées dans le secteur des services personnels, elle favorise à terme l'isolement et l'enfermement des salariés, alors que l'investissement de lieux collectifs sera tout à fait envisageable dans certains cas (pour les activités d'entretien du linge, par exemple). De telles structures permettraient de développer la demande, en évitant aux ménages de niveau moyen de gérer la présence d'un salarié au sein même du foyer.

Enfin, le caractère très partiel de la très grande majorité des emplois créés laisse planer quelques doutes sur leur capacité à satisfaire les aspirations modernes des femmes à l'autonomie et à l'indépendance, aujourd'hui et demain. Le nombre de salariées travaillant à temps partiel dans les services domestiques et qui souhaitent augmenter leurs heures de travail témoigne de la réalité de ces aspirations et des difficultés qu'elles éprouvent à les satisfaire.

4.1.3 La structuration du secteur en vue de sa pérennisation

Plusieurs enquêtes prospectives de terrain indiquent à quel point les ménages peinent à naviguer dans le labyrinthe de l'offre parcellisée des services domestiques. Une méconnaissance des avantages financiers et des caractéristiques de l'offre se conjuguent pour favoriser l'auto-production familiale (et donc le sur-investissement des femmes dans le domestique) par rapport aux services marchands. En l'absence d'une lisibilité minimale de l'offre précise des structures (en termes de prix, qualité, lieux d'intervention, etc.), il n'est pas étonnant que les ménages les plus décidés à externaliser une partie des tâches de la vie quotidienne privilégient les réseaux personnels d'information et optent en fin de compte pour le gré à gré. Les difficultés rencontrées par les entreprises émetteurs du TES à les commercialiser auprès des comités d'entreprise relèvent davantage d'un problème de parcellisation de l'offre que d'une réelle faiblesse de la demande.

La multiplicité des statuts professionnels qui se côtoient au sein des services domestiques est également source de tensions. Si les partenaires sociaux, notamment syndicaux, ont dénoncé les risques d'atteinte aux droits fondamentaux des salariés du fait de l'éclatement des structures et lieux de travail, ils rechignent à envisager une mise à plat complète des différentes conventions collectives existantes, de peur d'un « alignement sur le bas ». L'expansion rapide de salariés relevant de la convention collective des employés de maison comporte cependant un risque réel de développement à deux vitesses de ce secteur. (1.6.10.). D'un côté, les quelques milliers de salariés bénéficiant des acquis du secteur de l'aide à domicile et, de l'autre, une masse d'individus dispersés dans des lieux de travail impénétrables (ni inspection du travail, ni médecine du travail, etc.) qui peinent à faire valoir les maigres droits que la législation en vigueur leur accorde. La binarité historique du secteur (aide à domicile / services domestiques marchands) ne correspond plus à l'expérience de la grande majorité des salariés, qui naviguent plus ou moins allègrement de l'un à l'autre au gré des contrats. Si la qualité des services rendus et des emplois créés demeure une priorité de tous les acteurs concernés (employeurs, pouvoirs publics, bénévoles, bénéficiaires et salariés) à l'avenir (1.6.5. et 1.6.9.), une harmonisation minimum des exigences et des filières de formation s'impose. Dans la même logique, l'adoption de mesures favorables au maintien des salariés les plus qualifiés dans ce secteur (en évitant leur « fuite » vers les structures institutionnelles classiques) suppose la généralisation d'un parcours balisé d'avancement, couplé avec des dispositifs spécifiques de professionnalisation des responsables de structure.

4.3 Les recommandations

Le maintien des dispositifs étatiques de solvabilisation de la demande: Un soutien public à la demande a montré toute son efficacité et semble susciter un large consensus, surtout quand il s'inscrit dans une logique de promotion de l'emploi et d'allègement des charges domestiques et familiales qui pèsent sur les femmes. Il paraît cependant préférable de soutenir directement les ménages usagers des services que d'abaisser le coût du travail des salariés. Une modulation des aides accordées en fonction des priorités politiques pourrait être favorisée dans ce cas. Cette pratique pourrait utilement servir d'appui aux politiques de promotion de l'égalité entre les sexes, avec un abondement plus important accordé ponctuellement aux

femmes s'inscrivant dans une logique de promotion professionnelle (formations, stages, etc.) ou effectuant un retour sur le marché du travail après une période d'inactivité.

La suppression progressive du CES au bénéfice du TES: L'obligation faite aux ménages de recourir aux services d'une association agréée pour bénéficier des avantages du Titre emploi service (TES) constitue une avancée significative par rapport aux dispositifs du Chèque emploi service (CES). Les méfaits du gré à gré sont aujourd'hui suffisamment bien documentés pour justifier une réorientation significative des aides accordées aux ménages. En dehors des bénéficiaires à espérer en ce qui concerne les conditions de travail et les possibilités réelles de formation des salariés, le TES favorise une mobilisation active des partenaires sociaux (employeurs, syndicats, comités d'entreprise) qui s'accompagne de réelles possibilités de financement extra-public du développement de l'emploi dans ce secteur. L'implication des acteurs économiques dans l'organisation des services domestiques au profit de leurs salariés devrait également réduire les réticences encore vives à confier des postes à responsabilité aux femmes, tant on imagine encore qu'elles sont peu disponibles du fait du poids des responsabilités domestiques et familiales qu'elles ont (ou auront un jour, peut-être) à assumer. Le cas des bénéficiaires non-salariés restera évidemment à étudier en détail. Une participation des Caisses de retraite et des Mutuelles à l'abondement du TES n'est pas *a priori* à exclure.

La structuration de l'offre au niveau local : L'éclatement et l'illisibilité de l'offre constituent deux handicaps majeurs au développement des services domestiques rémunérés, notamment lorsque le passage par une structure intermédiaire devient la règle. Les quelques expériences de plates-formes de services sur un lieu géographique circonscrit ont montré leur efficacité, mais les craintes de « concurrence déloyale » de la part des structures employeurs constituent souvent une barrière à la réalisation de telles initiatives. L'implication d'un acteur public dans la conception et la mise en œuvre des projets de coordination des services localisés s'est souvent avérée déterminante. Il serait souhaitable que les services décentralisés de l'Etat (DDTE, DRTEFP), assument de manière plus systématique un rôle d'impulsion et d'animation des actions qui favorisent la lisibilité de l'offre au niveau local. Les équipes municipales des grandes villes pourraient également être impliquées dans une telle démarche. Une aide financière accordée ponctuellement aux associations qui s'impliquent activement dans de tels projets pourrait les convaincre de l'utilité d'une meilleure coordination.

La communication et l'information auprès des usagers potentiels : La méconnaissance des droits et des devoirs en matière de services domestiques paraît évidente. Une campagne d'information à intervalles réguliers (rentrée scolaire, etc.) auprès des usagers potentiels du TES paraît souhaitable. A l'instar du travail considérable effectué pour faire connaître le CES, des brochures d'information mises à disposition du public sur leurs lieux de travail ou de loisirs pourraient favoriser le réflexe du recours à un service rémunéré ponctuel ou régulier. De tels documents pourraient être adaptés aux contextes locaux, indiquant le numéro d'appel de la plate-forme départementale, par exemple.

La mise à plat des conventions collectives: Si l'abandon progressif du gré à gré comme forme principale d'emploi dans le secteur permettra l'amélioration des conditions de travail des employés de maison, il ne permet pas de résoudre pour autant les inégalités entre salariés qui découlent de la multiplicité des dispositifs conventionnels qui s'appliquent aux services aux ménages. En raison des réticences des représentants des corps de métier les plus qualifiés du secteur à s'associer à une harmonisation des dispositifs (de peur de perdre leurs acquis), la prudence s'impose. Un exercice de consultation et de concertation impliquant tous les acteurs du secteur paraît cependant envisageable. L'objectif consisterait à s'assurer que l'ensemble

des salariés qui assurent les mêmes activités de service se trouvent dans des dispositifs identiques en ce qui concerne les conditions de travail de base (niveaux de rémunération notamment).

La mise à plat des parcours de formation: De la même manière, une refonte des dispositifs de formation initiale et continue s'impose. Si le bon niveau de formation des salariés est unanimement reconnu comme une condition *sine qua non* du développement du secteur, il ne faudrait pas que les exigences en matière de diplôme ou de qualification ferment la porte des services domestiques à ceux et celles qui, du fait de l'absence ou de l'ancienneté des diplômes, sont le plus touché/e/s par le chômage et l'exclusion. La conciliation de ces deux exigences requiert de l'imagination et de l'innovation. Le rôle de la formation continue paraît central. L'efficacité réduite des multiples programmes de formation aux métiers de l'intervention à domicile en termes de débouchés mériterait une analyse plus approfondie. Une étude de diagnostic des qualités recherchées par les structures employeurs et par les ménages pourrait servir de point de départ à une réflexion commune plus élargie.

Le balisage d'un parcours d'avancement et de promotion: Si l'emploi dans les services aux ménages sert de porte d'entrée ou de retour sur le marché du travail pour un nombre croissant de femmes, il ne s'accompagne que trop rarement de réelles perspectives d'évolution, d'avancement et de promotion. De ce fait, les salariés les mieux dotés scolairement ou socialement ne font souvent que passer par ces emplois-là, qui leur servent de tremplin vers des secteurs plus valorisés et valorisants du marché du travail. Le taux élevé de rotation du personnel constitue un problème réel pour les responsables de structure et ne favorise ni la continuité de la demande, ni la qualité des services. Or, le développement de structures collectives de travail et l'expansion attendue du marché ne manqueront pas de faire émerger de nouveaux profils d'emploi (coordinatrice / coordinateur de secteur, chargé/e de mission, chargé/e de communication, agent commercial, agent qualité, agent de liaison avec les bénéficiaires, gestionnaire des ressources humaines, etc.), vers lesquels les salariés les plus performants pourraient s'orienter. La mise en place de dispositifs de formation continue (type DESS) pourrait accompagner l'amélioration des perspectives professionnelles dans le secteur.

La révision des critères d'agrément : Le processus d'agrément s'effectue dans une logique *a priori* à l'heure actuelle. Les structures candidates à l'agrément « simple » ou « qualité » doivent apporter la preuve de leur capacité à fournir des services de qualité, tout en assurant des conditions correctes de travail à leurs salariés. Dans certaines localités géographiques, les responsables des services publics décentralisés limitent volontairement le nombre d'agréments accordés par secteur géographique, imposant ainsi une situation de quasi monopole aux usagers des services. En cas de désaccord avec la structure agréée dans le secteur, il leur est impossible de satisfaire leurs besoins par le biais de l'emploi formel d'une personne salariée d'une autre structure. Si de telles pratiques visent à limiter les effets déstabilisateurs des derniers dispositifs législatifs sur les associations « historiques » de l'aide à domicile, elles paraissent préjudiciables pour le bon développement du secteur à plus long terme. Une logique d'évaluation *a posteriori* pourrait utilement être rajoutée à la démarche d'agrément, permettant de vérifier le respect des engagements pris de part et d'autre, notamment en matière de formation du personnel.

La promotion de la mixité des emplois : La part des hommes dans les services aux ménages décroît depuis le milieu des années 1960 et rien n'indique un renversement spectaculaire de cette tendance dans les années à venir. Si les objectifs d'égalité entre les sexes fixés dans le Plan d'action nationale de la France mettent l'accent sur les moyens mis en œuvre pour favoriser l'entrée des femmes dans les anciens « bastions masculins », ils sont totalement

muets quant à la mixité dans les métiers hyper-féminisés. Cela s'explique évidemment par le faible niveau de prestige associé traditionnellement aux métiers de services aux ménages et par l'idée selon laquelle la proximité entre ces métiers et le rôle d'auto-production domestique des femmes rendraient ces dernières tout particulièrement aptes à travailler dans ce secteur, alors que les hommes, eux, seraient en quelque sorte d'emblée considérés comme « inaptes » à exercer les mêmes fonctions professionnelles. Or, les activités de services aux personnes figurent parmi les secteurs ciblés par les pouvoirs publics dans le dispositif « nouveaux services collectifs », visant à favoriser l'insertion des jeunes chômeurs. Rien dans ce texte n'indique une différenciation des débouchés visés en fonction du sexe. L'augmentation de la proportion d'hommes dans ce secteur paraît souhaitable à plusieurs points de vue. D'abord, leur présence permettrait d'opérer une rupture avec l'image persistante de l'innéité des qualités requises pour exercer ces métiers. Ensuite, leurs exigences traditionnellement plus fortes en matière de rémunération et de conditions de travail pourraient bénéficier à l'ensemble des salariés du secteur, à condition, bien sûr, d'être vigilant par rapport aux risques de segmentation interne du marché en fonction du sexe. Enfin, les capacités domestiques acquises par ces hommes dans le cadre de leur activité professionnelle pourraient utilement être « recyclées » dans la sphère familiale, permettant un meilleur partage des responsabilités domestiques entre conjoints. Peut-être alors, l'investissement croissant des hommes dans la vie domestique donnera-t-il un nouvel élan aux processus d'externalisation des tâches, renforçant ainsi la demande en faveur des services rémunérés, source d'emplois de qualité pour les futures générations d'hommes ET de femmes.

Références bibliographiques

Afsa, Cédric, 'L'allocation parentale d'éducation : entre politique familiale et politique pour l'emploi', *INSEE Première*, n°569, INSEE, 1998.

ANPE et DRTEFP *Le point sur l'emploi en Midi Pyrénées*, novembre 1998, ANPE, 1998a.

ANPE et DRTEFP *Le point sur l'emploi en Rhône-Alpes*, novembre 1998, ANPE, 1998b.

Bonnet, Michel et Bernard, Yvonne, *Services de proximité et vie quotidienne*, Paris, PUF, 1998.

Becker, 'A Theory of the Allocation of Time', *The Economic Journal*, septembre, 1965.

Cette, Gilbert., Héritier, Pierre., Taddei, Dominique et Théry Michel, 'Stratégie de développement des emplois de proximité', in Conseil d'Analyse Economique, *Emplois de proximité*, Paris, La Documentation française, 1998, pp. 9-40.

Causse Lise, Fournier Christine et Labruyère Chantal, *Le développement des emplois familiaux : effets sur les métiers de l'aide à domicile*, CEREQ, Collection Documents, n°121, février, 1997.

Chadeau, Fouquet,, 'Peut-on mesurer le travail domestique', *Economie et Statistiques*, n°136, 1981 pp.29-42.

Commission Européenne (DG V), *Conciliation de la vie professionnelle et familiale en Europe*, Luxembourg, Office des publications officielles des communautés européennes, 1998a.

Commission Européenne (DG V), *L'égalité des chances pour les femmes et les hommes dans l'Union européenne. Rapport annuel 1997*, Luxembourg, Office des publications officielles des communautés européennes, 1998b.

Conseil d'Analyse Economique, *Egalité entre hommes et femmes : aspects économiques*, Paris, La Documentation française, 1999.

Conseil d'Analyse Economique, *Emplois de proximité*, Paris, La Documentation Française, 1998.

Contrat d'Etude Prospective, *L'aide à domicile et des employés de maison*, DGEFP, Paris, 1997 (non publié).

Contrat d'Etude Prospective, *L'aide à domicile et des employés de maison*, DGEFP, Paris, La Documentation française, 1999. (à paraître).

CREDOC-DGCCRF, *Enquête restauration hors foyer*, Paris, CREDOC, 1994.

Croff, Brigitte, *Analyse des besoins en services à domicile des salariés des entreprises de Haute-Garonne : Etude qualitative*, Cabinet Brigitte Croff Conseil, mai 1999 (document interne).

Croff, Brigitte, *Seules : Genèse des emplois familiaux*, Paris, Métailié, 1994.

DARES, *La politique de l'emploi*, Paris, Collection Repères, La Découverte, 1997.

DARES, 'L'évolution des emplois familiaux de 1992 à 1994', in *Premières Synthèse*, n° 109, août 1995a.

DARES, 'Le chèque emploi service : un an d'expérimentation', in *Premières Informations*, n°502, 22 décembre 1995b.

DARES, 'Les emplois familiaux et les organismes de services aux personnes en 1996', in *Premières Synthèses*, 97.11 - n° 46.1, 1997.

DARES, 'Les emplois familiaux et les organismes de services aux personnes en 1997', *Premières Synthèses*, 98.10 - n° 43.2, 1998.

DDTE Rhône, *Fichiers de suivi statistique des structures agréées*, Lyon, 1998 (non-publiés).

DDTE Haute Garonne, *Fichiers de suivi statistique des structures agréées*, Toulouse, 1998 (non-publiés).

Debonneuil Michèle et Lahidji Reza, 'Services de proximité, Etat et marché', in Conseil d'Analyse Economique, *Emplois de proximité*, Paris, La Documentation Française, 1998, pp.41-60.

Donnat Olivier, *Les pratiques culturelles des français - Enquête 1997*, Paris, Département des Etudes Prospectives, La Documentation française, 1998

EPPE (Emplois de Proximité, Projet Européen) *Propositions de travail avec les prestataires du département de la Haute-Garonne*, Document interne, mai 1999.

Flippo Anne et Olier Lucile, 'Faire garder ses enfants : ce que les ménages dépensent', *INSEE Première*, n°481, août. 1996.

Flippo, Anne, 'La demande de services de proximité : une mise en perspective', in Conseil d'Analyse Economique, *Emplois de proximité*, Paris, La Documentation Française, 1998, pp.103-135.

FNORS, *Carnet de bord. La santé observée dans les régions*, Paris, FNORS, 1997.

Fraisse, Geneviève, *Femmes toutes mains : Essai sur le service domestique*, Paris, Seuil, 1979.

Grosjean C., Saint-Martin P., *Le développement possible des emplois d'auxiliaire de vie*, Ministère des affaires sociales, DAS, 1994.

Herzog, Philippe, 'Qualité des emplois de proximité et solidarité des partenaires', in *Emplois de proximité*, Conseil d'Analyse Economique, Paris, La Documentation Française, 1998, pp.61-66.

Holcblat N., Marioni P., Roguet B., 'Les politiques de l'emploi depuis 1973', in *Données sociales 1999*, Paris, INSEE, 1999.

Initielles, Projet Défis, document interne, septembre 1998.

INSEE, *Bulletin mensuel de statistique*, février, n° 2, Paris, INSEE, 1999a.

INSEE, *France portrait social 1998-1999*, Paris, INSEE, 1999b.

INSEE, Tendances régionales, *Synthèses*, n°22, mars 1999, Paris, INSEE, 1999c.

INSEE, *Enquête emploi 1998*, Paris, INSEE, 1998a.

INSEE, 'Enquêtes emploi - Marché du travail - Séries longues', *INSEE résultats*, n° 610-611, juin 1998, Paris, INSEE, 1998b.

INSEE, *Enquête emploi 1997*, Paris, INSEE, 1997a.

INSEE, *La France et ses régions*, Paris, INSEE, 1997b.

INSEE, *Enquête conditions de vie des ménages*, Paris, INSEE, 1996a.

INSEE, *Enquête emploi 1996*, Paris, INSEE, 1996b.

INSEE, *Les comptes des services en 1996*, Paris, INSEE, 1996c.

INSEE, *Enquête budget des familles*, Paris, INSEE, 1995a.

INSEE, *Enquête emploi 1995*, Paris, INSEE, 1995b.

INSEE, *Enquête emploi 1994*, Paris, INSEE, 1994.

INSEE, *Enquêtes consommation alimentaire*, Paris, INSEE, 1991.

INSEE, *Enquête emploi 1990*, Paris, INSEE, 1990a.

INSEE, *Recensement de la population de 1990*, Paris, INSEE, 1990b.

INSEE, *Enquêtes consommation alimentaire*, Paris, INSEE, 1989.

INSEE, *Enquêtes consommation alimentaire*, Paris, INSEE, 1983.

INSEE, *Enquête emploi 1982*, Paris, INSEE, 1982.

INSEE, *Recensement de la population*, Paris, INSEE, 1982.

- INSEE, *Enquête emploi 1981*, Paris, INSEE, 1981.
- INSEE, *Enquêtes consommation alimentaire*, Paris, INSEE, 1980.
- INSEE, *Enquête emploi 1975*, Paris, INSEE, 1975a.
- INSEE, *Recensement de la population*, Paris, INSEE, 1975b.
- INSEE - Midi-Pyrénées, *Tableaux économiques Midi-Pyrénées 1998*, Toulouse, INSEE, 1998.
- INSEE - Rhône-Alpes, *Tableaux économiques Rhône-Alpes 1998*, Lyon, INSEE, 1998.
- Kaufmann, Jean-Claude (ed.), *Faire ou faire faire, famille et services*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1997.
- J.Y. Kerbouc'h, *Les groupements d'aide aux personnes, approche juridique*, CEREQ, Série Document, n° 121, février 1997, p. 237-240
- Laville, Jean-Louis, Les services solidaires : Une autre construction des services de proximité, in Bonnet, Michel et Bernard, Yvonne, *Services de proximité et vie quotidienne*, Paris, PUF, 1998, pp. 193-208.
- Labruyère, Chantal, 'Professionnaliser les emplois familiaux', *CEREQ Bref*, n°125, novembre 1996, CEREQ, 1996.
- Majnoni d'Igginano, Béatrice, *Egalité entre hommes et femmes : aspects économiques*, La Documentation française, Paris, 1999, pp. 9-58.
- Marciaux Manuel et Pommier Patrick, 'Dispositifs d'aide directe aux ménages', in Conseil d'Analyse Economique, *Emplois de proximité*, Paris, La Documentation Française, 1998, pp.169-185.
- Ministère de l'Education Nationale, de la Recherche et de la Technologie, *Repères, références, statistiques sur les enseignements et la formation*, Paris, MEN, 1998.
- Piketty, Thomas, 'Les créations d'emplois en France et aux Etats Unis', *La revue de la CFDT*, novembre, n°4, CFDT, Paris, 1997.
- Rubery Jill et Smith Mark, *L'offre future de main d'œuvre en Europe*, Luxembourg, Office des publications officielles des communautés européennes, 1998.
- Seibel Claude, 'Le développement des services de proximité', in Conseil d'Analyse Economique, *Emplois de proximité*, Paris, La Documentation Française, 1998, pp.67-72.
- SESI- MES, *Chiffres et indicateurs départementaux 1998*, SESI, 1998.
- SESI, 'Les professions de santé en 1997', *Documents statistiques*, n°367, octobre 1998, MES, 1998.

SESI, 'Les professions sociales et éducatives en 1996', *Documents statistiques*, n°301, avril 1997, MES, 1997.

Glossaire des sigles

ADMR : Aide à Domicile en Milieu Rural

AI : Association Intermédiaire

AFEAMA : Aide à la Famille pour l'Emploi d'une Assistante Maternelle Agrée.

AGED : Allocation de Garde d'Enfant à Domicile.

AM : Aide Ménagère

APE : Allocation Parentale d'Education

ASSEDIC : Association pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce

BEP : Brevet d'Enseignement Professionnel

BEPC : Brevet Élémentaire du Premier Cycle

CAF : Caisse d'Allocation Familiale

CAFAD : Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile

CAFAS : Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide Soignante

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CEREQ : Centre d'Etude et de Recherche sur les Qualification

CEP : Contrat d'Etude Prospective

CEP : Certificat d'Etude Primaire

CDD : Contrat à Durée Déterminée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CES : Chèque Emploi Service.

CNAF : Caisse Nationale d'Allocation Familiale

CREDOC : Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie

CPEM : Contrat pour le Mixité des Emplois.

CPEP : Contrat pour l'Egalité Professionnelle.

DARES : Direction de l'Animation de la Recherche des Etudes et des Statistiques

DDASS : Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale

DDTEFP : Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

DGEFP : Délégation 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.

EM : Employé de Maison

EPPE : Emplois de Proximité, Projet Européen

ETP : Equivalent Temps Plein

FEPEM : Fédération des Employeurs Particuliers d'Employés de Maison

FNORS : Fédération Nationale des Observatoires Régionaux de la Santé

FNAAFP : Fédération Nationale des Associations d'Aide Familiale Populaire

FNAAMFD : Fédération Nationale des Associations pour l'Aide aux Mères et aux Familles à Domicile

FNADAR : Fédération Nationale Aide à Domicile aux Retraités

FNAFAD : Fédération Nationale Aide Familiale à Domicile

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IRCEM : Institut de Retraite Complémentaire des Employés de Maison.

MES : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité

PCS : Profession Catégorie Sociale
PECF : Poste d'Emploi à Caractère Familial
PSD : Prestation Spécifique Dépendance

RMI : Revenu Minimum d'Insertion

SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer
SMIC : Salaire Minimum Inter Catégoriel.

TER : Transport Express Régional
TES : Titre Emploi Service
TGV : Train Grande Vitesse
TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

UNAADMAR : Union Nationale des Associations d'Aide à Domicile en Milieu Rural
UNAGAF : Union Nationale des Associations Générales pour l'Aide Familiale
UNASSAD : Union Nationale des Associations de Soins et de Services à Domicile
URSSAF : Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

Tableaux de l'Introduction

Tableau 0.1: Représentation schématique de l'offre potentielle de main-d'œuvre par sexe et par tranche d'âge (H = hommes / F = femmes).

Tranche d'âge	En dehors du marché du travail		
	Eloigné du marché du travail	Susceptible d'être mobilisé à court terme	Proche ou déjà sur le marché du travail
Jeunes âgées de 15 à 24 ans	<ul style="list-style-type: none"> • H + F dans l'enseignement supérieur ou universitaire • H en service militaire • F ayant la garde des enfants dans les pays où le soutien de famille est masculin 	<ul style="list-style-type: none"> • H + F dans l'enseignement professionnel post-obligatoire • H + F travailleurs découragés et « totalement » inactifs • F mères d'enfants en âge scolaire 	<ul style="list-style-type: none"> • H + F chômeurs • H + F en apprentissage pour chômeurs • H + F travaillant à temps partiel contre leur gré.
Personnes âgées de 25 à 54 ans	<ul style="list-style-type: none"> • H + F invalides ou en longue maladie • F ayant la garde des enfants dans les pays où le soutien de famille est masculin • F travaillant dans l'économie informelle 	<ul style="list-style-type: none"> • H + F travailleurs découragés et « totalement » inactifs • H + F travaillant dans l'économie informelle • F mères d'enfants en âge scolaire 	<ul style="list-style-type: none"> • H + F chômeurs • H + F en apprentissage pour chômeurs • F chômeuses souhaitant travailler (exclues des statistiques en raison de leurs engagements domestiques) • F travaillant à temps partiel contre leur gré..
Personnes âgées de 55 à 64 ans	<ul style="list-style-type: none"> • H + F invalides ou en longue maladie • H préretraités bénéficiant de prestations élevées • F ménagères de longue durée • F travaillant dans l'économie informelle 	<ul style="list-style-type: none"> • H + F travailleurs découragés • H travaillant dans l'économie informelle • H + F préretraités bénéficiant de faibles prestations • M : préretraités / chômeurs, classés comme malades / handicapés • F Préretraitées dans certains pays 	<ul style="list-style-type: none"> • H + F chômeurs • H + F travaillant à temps partiel contre leur gré.

Source : Rubery et Smith (1999) *L'offre future de main-d'œuvre en Europe*, Rapport à la Commission européenne, DG V, Emploi et affaires sociales, Bruxelles : 15.

Tableau 0.2: *Typologie des Etats providence européens*

Type d'Etat Providence	Exemples de pays	Principales caractéristiques
<p>Scandinave « chacun est une source de revenus »</p>	<p>Suède Danemark Finlande</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le système des prestations sociales est un mélange de prestations forfaitaires et de prestations liées aux salaires • L'individu est généralement l'unité de mesure pour le droit aux prestations et la fiscalité • La citoyenneté ou la résidence est un critère courant d'éligibilité. La situation familiale est un critère rarement utilisé <ul style="list-style-type: none"> • Les prestations pour les soins sont bien établies • Les services publics sont étendus.
<p>Europe continentale</p> <p>1. « Source de revenus masculine modifiée »</p> <p>2. « Source de revenus masculine »</p>	<p>Pays-Bas</p> <p>Belgique France Allemagne de l'Est</p> <p>Allemagne de l'Ouest Autriche Luxembourg</p>	<p>1. « <i>Source de revenus masculine modifiée</i> »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonnes structures d'accueil pour les enfants <p>2. « <i>Source de revenus masculine</i> »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offre peu nombreuse de structures d'accueil pour les enfants <p><i>Les deux :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'individu est généralement l'unité de mesure de l'éligibilité, mais la situation familiale est aussi un facteur important • Les cotisations sociales déterminent principalement le droit aux prestations • Le montant des prestations est étroitement lié aux salaires perçus par le bénéficiaire <ul style="list-style-type: none"> • Les prestations pour charges familiales sont rares • Les services sont disponibles moyennant un paiement modique.
<p>Libéral « plus d'une source de revenus »</p>	<p>Royaume-Uni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le régime des prestations sociales est un mélange plus ou moins égal entre la protection sociale et les transferts liés aux ressources • Les unités individuelles et collectives ont plus ou moins la même importance et la situation familiale est importante • Les cotisations sociales et les besoins sont deux critères d'éligibilité <ul style="list-style-type: none"> • Les prestations sont forfaitaires et peu élevées • Les prestations pour charges familiales sont assez bien établies <ul style="list-style-type: none"> • Les services publics sont moyennement disponibles et leur disponibilité est en baisse.
<p>Méditerranéen « la famille est source de ressources »</p>	<p>Irlande</p> <p>Espagne Grèce Italie Portugal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'assurance sociale est la moelle épinière du régime des prestations. Un filet de sécurité sociale, dépendant des moyens ou non, est pratiquement inexistant • L'individu est l'unité la plus courante de mesure du droit à la prestation et les cotisations sociales sont le critère d'éligibilité le plus courant <ul style="list-style-type: none"> • Les prestations pour charges familiales sont rares • Les services publics sont peu développés.

Source: Rubery et Smith (1999) *L'offre future de main-d'œuvre en Europe, Rapport à la Commission européenne, DG V, Emploi et affaires sociales, Bruxelles : 27.*

Tableaux de la 1^{ère} Partie

Tableau 1.1: *Les raisons invoquées par les ménages non utilisateurs de services domestiques rémunérés pour expliquer leur comportement, France, 1995.*

Raison de non utilisation d'un service domestique rémunéré (plusieurs réponses possibles)	% de ménages non utilisateurs de services rémunérés au moment de l'enquête
Vous préférez tout faire vous-même	81.9%
Vous n'en avez pas besoin	72.6%
Vous n'avez pas de budget à y consacrer	55.6%
Vous faites appel à un membre de la famille	34.6%
Vous trouvez que « c'est un luxe »	27.3%
C'est contraire à vos principes	17.0%
Vous faites appel à un ami, un voisin de façon bénévole	14.7%
Vous ne savez pas à qui vous adresser	12.2%
vous avez du mal à trouver une personne qui vous convienne	6.5%
Vous avez été insatisfaite d'une expérience précédente	3.6%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997) : 96.

Tableau 1.2: *La répartition des services (payants et non payants) rendus aux ménages, France, 1996*

Nature du service	Ménages signalant un service de proximité payant (en milliers)	Ménages signalant un service de proximité payant ou non (en milliers)
Aide domestique courante	1 800	5 000
Aide aux enfants âgés de moins de 11 ans	1 340	2 100
Aide à la dépendance	870	1 200
Ensemble	3 500	7 700

Source : INSEE (1996) *Enquête « Conditions de vie des ménages »*.

Tableau 1.3: *Le recours à une prestation rémunérée de ménage courant selon le revenu mensuel du ménage, France, 1995.*

Tranche de revenus mensuels	Proportion de ménages
Inférieur à 3 000 Francs	3.1%
Entre 3 000 et 4 500 Francs	3.1%
Entre 4 500 et 6 000 Francs	6.3%
Entre 6 000 et 9 000 Francs	4.8%
Supérieur à 9 000 Francs	24.2%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997) : 90.

Tableau 1.4 : *L recours réel et potentiel à une prestation rémunérée de ménage courant selon la catégorie socio-professionnelle du ménage, France, 1995.*

Catégorie socio-professionnelle	% de ménages recourant actuellement à un service domestique rémunéré	% de ménages susceptibles de recourir à un service domestique rémunéré à l'avenir
Agriculteurs	7%	22%
Artisans, commerçants	6%	27%
Cadres supérieurs	26%	42%
Professions intermédiaires	6%	23%
Employés	4%	16%
Ouvriers	1%	7%
Retraités	11%	22%
Autres inactifs	7%	14%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997) : 91.

Tableau 1.5 : *Récapitulatif des mesures législatives en faveur de l'emploi, France, 1973 - 1998.*

	EMPLOIS MARCHANDS AIDES	EMPLOIS NON MARCHANDS AIDES	STAGES DE FORMATION PROFESSIONNELLE	AIDES A LA CESSATION ANTICIPEE D'ACTIVITE
1973-1974	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat emploi-formation (CEF) (1975-1983) 		<ul style="list-style-type: none"> • Création de l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes • Création du Fond de la Formation Professionnelle et de la Promotion Sociale (1972) 	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation spécifique du FNE 60-65 ans (1964-1979) • Garantie de ressources 60-65 ans (1972-1983)
1976-1980	<ul style="list-style-type: none"> • Pacte pour l'emploi des jeunes (1977-1982) : CEF, stages pratiques, exonérations de cotisations sociales • Exonération des charges pour les apprentis (1979) • Aide aux chômeurs créateurs d'entreprise (1979) 		<ul style="list-style-type: none"> • Pacte pour l'emploi des jeunes (1977-1982) : stages d'insertion et de qualification • Stages de mise à niveau (1976-1990) 	
1981-1983	<ul style="list-style-type: none"> • Emplois d'initiative locale (1981-1987) • Suppression des contraintes législatives sur le temps partiel 		<ul style="list-style-type: none"> • Stage d'insertion professionnelle et sociale (1982-1990) • Stages régions (1983) • Stages FNE/CLD (1983-1989) 	Retraite à 60 ans <ul style="list-style-type: none"> • Allocation spéciale du FNE 55-59 ans (1981) • Contrat de solidarité préretraite démission (1982-1983)
1984-1985	<ul style="list-style-type: none"> • Formations en alternance : contrats de qualification et contrat d'adaptation (1984) • Stage d'initiation à la vie professionnelle (SIVP) (1984-1991) 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux d'utilité collective (TUC) (1984-1989) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stages modulaires (1985-1989) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispense de recherche d'emploi (1984)

Tableau 1.5 : Récapitulatif des mesures législatives en faveur de l'emploi, France, 1973 - 1998. (suite)

	EMPLOIS MARCHANDS AIDES	EMPLOIS NON MARCHANDS AIDES	STAGES DE FORMATION PROFESSIONNELLE	AIDES A LA CESSATION ANTICIPEE D'ACTIVITE
1986-1987	<ul style="list-style-type: none"> • Exonération de cotisations sociales pour l'embauche d'un jeune ou formation en alternance (1986-1987) • Contrat de réinsertion en alternance (1987-1989) 		<ul style="list-style-type: none"> • Stages de réinsertion en alternance (1987-1989) • Convention de conversion (1987)^o 	
1988-1991	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat de retour à l'emploi (1989-1995) • Exonération 1^{er} salarié (1989) • Entreprise d'insertion (1990) • Exonération jeunes (1991-1993) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat emploi solidarité (CES) (1990) 	<ul style="list-style-type: none"> • Crédit formation individualisé jeunes (1989) • Actions d'insertion et de formation (1990-1993) 	
1992-1998	<ul style="list-style-type: none"> • Emplois familiaux (1992) • Exonération de cotisations d'allocations familiales sur bas salaires (1993) • Abattement de 30 % des charges sociales pour les emplois à temps partiel (1992) • Contrat initiative emploi (1995) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat emploi consolidé (CEC) (1992) • Contrat emploi ville (1996-1997) • Emplois jeunes (1997) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stages d'insertion et de formation à l'emploi (1994) 	Allocation de remplacement pour l'emploi (1995)

Source : Holcblat N., Marioni P., Roguet B., 'Les politiques de l'emploi depuis 1973', in *Données sociales 1999*, Paris, INSEE, 1999.

Tableaux de la 2^{ème} Partie

Tableau 2.1: Répartition du recours aux services domestiques de la part des ménages, France, 1996

Nature du service	Ménages aidés (milliers)	Dépenses (milliards de francs)	Heures payées (millions)	Equivalents temps plein
Aide domestique courante	1 800	20.6	500	250 000
dont employées de maison	1 370	18.5	447	-
dont entreprises privées	117	0.1	2	-
dont autres prestataires	334	0.9	16	-
Aide aux enfants de moins de 11 ans	1 340	16.7	1 290	230 000
Aide à la dépendance	870	8.0	440	220 000
Ensemble	3 500	45.0	2230	700 000

Source : Flipo et Olier (1996) *INSEE Première*, n°481, août. 1996.

Tableau 2.2 : L'évolution des effectifs employeurs dans les services domestiques, France, 1980 - 1997.

Année	Effectifs employeurs
1980	417 720
1986	368 803
1987	470 567
1991	515 435
1994	692 782
1995	570 675
1998	1 200 000

Source : Institut de Retraite Complémentaire des Employées de Maison (IRCEM) (1998) et Fédération Nationale des Groupements Particuliers employeurs (FEPPEM) (1999).

Tableau 2.3 : L'évolution du nombre de places en institutions de garde d'enfant, France, 1976 - 1996.

Mode de garde	1985	1990	1996	Evolution 1985 - 1996
Crèches collectives	87 200	112 400	135 100	+ 55%
Crèches familiales	46 400	61 500	61 100	+ 32%
Jardins d'enfants	13 300	12 000	11 300	- 15%
Haltes garderies	38 800	55 700	66 200	+ 71%
Nombre total de places	185 700	249 700	273 700	+ 47%
Emplois estimés (*)	81 000	105 000	120 000	+ 48%

(*) Estimation = 1 emploi pour 2.28 places

Source : Conseil d'Analyse Economique (1998) : 159.

Tableau 2.4: L'évolution du nombre de classes maternelles, France, 1970 - 1998

	1970-1971	1980-1981	1990-1991	1997-1998
Public	38 861	58 402	68 301	68 498
Privé	686	1 067	1 363	1 038
Total	39 047	59 469	69 664	69 536

Source : Ministère de l'Education Nationale, de la Recherche et de la Technologie (1998) *Repères. Référence statistiques sur les enseignements et la formation*, Paris.

Tableau 2.5: Evolution du taux de scolarisation des enfants dans les établissements scolaires publics et privés selon l'âge, France, 1970 - 1998.

Année scolaire / Age	1970-1971	1975-1976	1980-1981	1985-1986	1990-1991	1994-1995	1997-1998
2 ans	17,9	26,6	35,7	31,9	35,2	35,4	34,7
3 ans	61,1	80,4	89,9	93,3	98,1	99,6	100,0
4 ans	87,3	97,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
5 ans	100,0	100,0	100,0	99,7	99,2	100,0	99,4
Ensemble 2-5 ans	65,4	75,9	82,1	82,6	85,5	84,4	84,0

Source : Ministère de l'Education Nationale, de la Recherche et de la Technologie (1998) *Repères. Référence statistiques sur les enseignements et la formation*, Paris.

Tableau 2.6: *Le taux de scolarisation des enfants âgés de 2 ans en Midi-Pyrénées, Rhône-Alpes et France, 1993-1994*

Midi Pyrénées	Rhône Alpes	France
50%	41%	35.3%

Source : INSEE Rhône-Alpes (1998) *Tableaux économiques Rhône-Alpes 1998* et INSEE Midi-Pyrénées (1998) *Tableaux économiques Midi-Pyrénées 1998*.

Tableau 2. 7: *L'accueil des enfants de moins de 6 ans en Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône, Rhône-Alpes et France, 1996.*

	Crèches collectives	Crèches familiales	Jardins d'enfants	Haltes garderies	N° de places en crèches pour 100 enfants nés en 1992, 1993, 1994	N° de places chez des assistantes maternelles pour 1000 enfants de moins de 3 ans	N° de places en crèche familiale pour 1000 enfants
Midi-Pyrénées	5 344	-	90	3 388	6.8	154	38
Haute-Garonne	3 690	1 878	50	1 822	10.3	-	-
Rhône Alpes	10 504	5 312	343	10 661	4.9	246	26
Rhône	4 423	1 664	16	3 028	6.7	-	-
France	134 655	63 100	11 651	64 650	6.2	185	-

Source : *INSEE Rhône-Alpes (1998) Tableaux économiques Rhône-Alpes 1998, INSEE Midi-Pyrénées (1998) Tableaux économiques Midi-Pyrénées 1998 et MES (1998) Chiffres et indicateurs départementaux.*

Tableau 2.8: Effectifs des salariés dans les institutions de prise en charge des personnes âgées, France, 1997

Type d'institution / Profession	Maison de retraite des hôpitaux publics	Maison de retraite publique	Maison de retraite privée	Logement foyers	Autres étabs. autonomes	TOTAL (*)
Infirmiers diplômés d'Etat	4 156	3 487	3 097	652	24	11 416
Infirmiers psychiatriques	93	94	55	18	-	260
Aides soignants diplômés	12 729	11 519	10 355	2 467	71	37 141
Autres para médicaux	281	236	518	115	3	1 153
Agent de service hospitaliers	12 751	17 007	26 672	4 394	3 000	63 824
Total personnel (*)	30 010	32 343	40 697	7 646	3 098	113 794

(*) Effectifs en ETP.

Source : Ministère de l'emploi et de la solidarité SESI (1997).

Tableau 2.9: Taux d'équipement en structures d'hébergement collectif et part des bénéficiaires de l'aide ménagère parmi la population âgée de 65 ans ou plus en Midi-Pyrénées, Rhône-Alpes et France, 1992

	Midi-Pyrénées	Rhône-Alpes	France
Taux d'équipement en structures d'hébergement collectif (*)	147 places pour 1000 personnes âgées de 75 ans ou plus	186 places pour 1000 personnes âgées de 75 ans ou plus	167 places pour 1000 personnes âgées de 75 ans ou plus
Bénéficiaires de l'aide ménagère	5.9%	5.8%	5.7%

(*) Regroupe les foyers logement, les maisons de retraite et les services hospitaliers de soins de longue durée.

Source : FNORS (1992) données au 31.12.1992

Tableau 2.10: L'évolution des effectifs d'employeurs d'une employée de maison, par catégorie, 1993-1997.

	1993	1994	1995	1996	1997	Evolution 1994 - 1997
Employeurs classiques âgés de moins de 70 ans	350 000	371 000	331 000	307 000	288 000	-22.4%
Employeurs classiques âgés de plus de 70 ans	321 000	347 000	349 000	398 000	387 000	+11.5%
Bénéficiaires de l'AGED	21 000	25 000	46 000	66 000	76 000	+204%
Utilisateurs effectifs du chèque emploi service	-	8 800	176 000	290 000	396 000	+4 400%
Total	692 000	751 800	902 000	1 061 000	1 147 000	+52.6%

Source : DARES (1998), *Premières synthèses 98.10*, N° 43.2

Tableau 2.11: Le coût des différents modes de garde des enfants, France, 1996

	Coût (en milliards de Francs)	Nombre d'enfants bénéficiaires (en milliers)	Coût par an et par enfant
AGED + réduction d'impôt	3	93,8	31 983
AFEAMA + réduction d'impôt	7,5	433,5	17 301
Crèche	9,3	273,7	33 979
APE	15	582	25 773
Ecole maternelle	55	249	220 884

Source : Conseil d'Analyse Economique (1997).

Tableau 2.12 : L'évolution de l'activité des principales fédérations d'associations agréées de services aux personnes, France, 1992-1995.

Activité des associations agréées	1992	1993	1994	1995	Evolution moyenne annuelle 1992 - 1995
<i>Ensemble</i>					
<i>Emplois ETP</i> Heures	44 400 78 400 000	47 600 84 000 000	49 900 88 900 000	52 200 98 800 000	+5.5% +8.0%
<i>Activité mandataire</i>					
<i>Emplois ETP</i> Heures	6 300 12 700 000	8 600 17 400 000	10 500 21 300 000	13 100 26 500 000	+27.7% +27.7%
<i>Activité prestataire</i>					
<i>Effectifs</i>	87 500	89 900	92 300	95 100	+2.8%
<i>Emplois ETP</i> Heures	38 100 65 700 000	39 000 66 600 000	39 400 67 600 000	39 100 72 300 000	+0.8% +3.3%
<i>Part du mandataire (%) des heures</i>	16.3%	20.9%	24.1%	26.8%	-

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997) : 32.

Tableau 2.13 : L'activité des structures agréées de services aux personnes dans les départements de la Haute Garonne et du Rhône, 1998.

Activité des associations agréées	Nombre de Salariés		Nombres d'Heures		Heures / salariés / mois (*)	
	Rhône	Haute-Garonne	Rhône	Haute-Garonne	Rhône	Haute-Garonne
Prestataire	53.4%	39.4%	48.4%	53.6%		
<i>Total annuel</i>	-	-	2 507 014	1 799 930	-	-
<i>Moyenne mensuelle</i>	3 524	2 532	208 918	149 994	59,23	62,14
Mandataire	46.6%	60.4%	51.6%	53.6%		
<i>Total annuel</i>	-	-	2 673 067	1 553 815	-	-
<i>Moyenne mensuelle</i>	3 076	3 877	222 755	129 484	72,40	34,24
Entreprises	0.06%	0.2%	0.08%	0.2%		
<i>Total annuel</i>	-	-	4 255	6 494	-	-
<i>Moyenne mensuelle</i>	4	13	355	541	87,48	40,08
Total	6 604	6 422	5 184 336	3 360 239	-	-

(*) Calcul indicatif (nombre d'heures / nombre de salariés) effectué par la DDTE.

Source : DDTE du Rhône (1997) et DDTE de la Haute-Garonne (1998).

Tableau 2.14a: *Le nombre et la répartition des structures agréées selon la forme juridique et le type d'activité, Rhône 1997.*

Forme juridique / Activité	Association	A.I.	CCAS	Entreprise privée	Total (*)	%
Prestataire et mandataire	48	-	2	-	50	48
Prestataire seulement	7	-	9	2	18	17
Mandataire seulement	17	-	-	-	17	16
Mise à disposition	-	19	-	-	19	18
TOTAL	72	19	11	2	104	100

(*) Données issues du fichier des associations agréées dans le Rhône

Source : DDTE Rhône (1997).

Tableau 2.14b: *Le nombre et la répartition des structures agréées selon la forme juridique et le type d'activité, Haute-Garonne 1998*

Forme juridique / Activité	Association	AI	CCAS	Entreprise privée	Total (*)	%
Prestataire et mandataire	29	-	-	-	29	47
Prestataire seulement	9	-	1	4	14	23
Mandataire seulement	1	-	-	-	1	2
Mise à disposition	-	18	-	-	18	30
TOTAL	39	18	1	4	62	100

(*) La mise à jour du fichier des associations agréées en Haute-Garonne étant moins régulière que dans le Rhône, nous l'avons complété (dans la mesure du possible) avec les données recueillies par l'enquête EPPE.

Source : DDTE Haute-Garonne (1998) et EPPE (1999).

Tableau 2.15: *La taille des associations agréées selon le type de service, Rhône, 1997*

Nombre de structures employeurs	moins de 10 salariés	11 à 50 salariés	50 à 100 salariés	> de 100 salariés	TOTAL (*)
Haute-Garonne	2	9	7	10	28
%	40%		60%		
Rhône	12	42	25	25	104
%	52%		48%		
TOTAL	14	51	32	35	132
%	49%		51%		

(*) Pour la Haute-Garonne, ce chiffre exclut les 34 structures dont la taille n'est pas recensée par la DDTE.

Source : DDTE Rhône (1998), DDTE Haute-Garonne (1998) et EPPE (1999).

Tableau 2.16 : *La taille des associations agréées selon le type de service, Rhône, 1997*

Forme juridique / Activité	moins de 10 salariés	11 à 50 salariés	50 à 100 salariés	> de 100 salariés	TOTAL
Prestataire et mandataire	-	20	16	14	50
	40%		60%		
Prestataire seulement (*)	7	16	4	10	37
	62%		38%		
Mandataire seulement	5	6	5	1	17
	65%		35%		
TOTAL	12	42	25	25	104

(*) Y compris mise à disposition par les A.I.

Source : DDTE Rhône (1998).

Tableau 2.17: *La nature des besoins satisfaits par les associations agréées dans le Rhône, en Haute-Garonne et en France, 1997.*

	Rhône		Haute Garonne		France	
	Nombre d'heures	% de l'ensemble	Nombre d'heures	%	Nombre d'heures	% de l'ensemble
Activité prestataire	2 547 315	48.5	1 806 424	53.7%	64 143 000	46.5
Ménage	856 923	16.5%			25 592 000	18.5%
Petits travaux	27 783	0.5%			359 000	0.3%
Soutien scolaire	2 716	0.05%			681 000	0.5%
Garde d'enfants	239 656	4.6%			1 320 000	0.9%
Aide personnes âgées	1 220 226	23.5%			31 872 000	23.1%
Autres	200 011	3.8%			4 319 000	3.1%
Activité mandataire	2 562 064	51.5	1 553 815	46.2%	73 746 000	53.5
Ménage	513 021	9.8%			18 981 000	13.8%
Garde d'enfants	496 287	9.6%			10 222 000	7.4%
Aide personnes âgées	1 590 081	30.7%			43 688 000	31.7%
Autres	-	0.0%			855 000	0.6%
Ensemble	5 184 336	100%	3 360 239	100%	137 889 000	100%

Source : DDTE Rhône (1997) et DDTE Haute-Garonne (1998).

Tableau 2.18: *La fonction principale assurée par les aides-ménagères et employés de maison, France, 1997.*

Fonction principale	Aides-ménagères	Employés de maison	Ensemble
Enseignement, santé, information	36.7%	5.7%	20.8%
Production, fabrication	0.3%	1.2%	0.8%
Entretien, réparation, installation	1.5%	4.9%	3.2%
Nettoyage, ménage, gardiennage	61.6%	88.2%	75.2%
Guichet, standard, secrétariat	0.1%	0.0%	0.0%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.19: *Evolution de l'emploi dans les services domestiques, France, 1975-1996*

	1975	1982	1990	1994	1995	1996	1998
Recensements	360 780	204 000	214 800	-	-	-	-
Enquêtes emploi	-	330 000	300 000	382 000	427 000	470 000	522 364

Source : INSEE (1975) (1982) (1990) Recensement de la population et INSEE (1982) (1990) (1994) (1995) (1996) (1997) (1998) Enquête emploi.

Tableau 2.20: *L'évolution des effectifs salariés employées de maison, France, 1980 – 1997*

Année	Effectifs employées de maison
1980	509 886
1986	461 555
1987	378 361
1991	382 564
1994	467 269
1995	901 800
1997	1 141 000

Source : Institut de Retraite Complémentaire des Employées de Maison (IRCEM) (1997).

Tableau 2.21: *L'évolution de l'effectif des assistantes maternelles, gardiennes d'enfants et travailleuses familiales, France, 1982 – 1997*

	1982	1990	1997	Evolution 1982 - 1997
Assistants maternelles, gardiennes d'enfants, travailleuses familiales	188 244	261 444	222 000	+ 18%

Source : INSEE (1982) (1990) *Recensement de la population*, et INSEE (1997) *Enquête emploi*.

Tableau 2.22: *La répartition des assistantes maternelles par secteur d'activité, France, 1996*

Lieu d'exercice	Assistants maternelles
Etablissements sociaux	6 295
Conseils généraux	36 249
Communes	23 413
Autres (*)	264 800
Total	357 757

(*) Assistants maternelles agréés dites « libres à la journée »

Source : Ministère de l'emploi et de la solidarité (1996).

Tableau 2.23: *La répartition des effectifs des services domestiques par sexe, France, 1998*

Effectifs des services domestiques	Effectifs	%	Aide-ménagère (*)	Employé de maison (*)
Hommes	23 617	4.5%	1.9%	6.3%
Femmes	498 747	95.5%	98.1%	93.7%
Ensemble	522 364	100%	100%	100%

(*) Données de 1997.

Source : INSEE (1998) *Enquête emploi* et Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.24: La répartition des effectifs aides-ménagères par secteur d'activité, France, 1995

	Total	%	Emplois ETP
Etablissements sociaux (*)	48	0.05%	36.7
Etablissement d'hébergement pour personnes âgées	314	0.4%	256.6
Conseils généraux	1 343	1.6%	713.0
Services d'aides ménagères et de travailleuses familiales	82 784	98%	-
Organismes de la Sécurité sociale	13	0.02%	-
Total	84 502	100	-

(*) Etablissements et services pour enfants et adultes handicapés ou en difficulté.

Source : SESI (1998) Les professions sociales et éducatives en 1996, SESIN° 301, avril.

Tableau 2.25: Nombre de salariés aides ménagères et employées de maison, France, 1994-1995

	Effectifs en 1994	% 1994	Effectifs en 1995	% 1995
Total Services Domestiques, dont :	382 000	-	427 000	-
PCS 56 31 - Aides-ménagères	196 000	51.3%	207 000	48.6%
PCS 56 32 - Employées de maison	186 000	48.6%	220 000	51.4%

Source : INSEE (1994) (1995) *Enquête emploi*.

Tableau 2.26: La taille des entreprises employeurs des aides-ménagères et employés de maison, France, 1997

Nombre de salariés	Aides-ménagères	Employés de maison	Ensemble
Aucun salarié	45.2%	89.3%	67.7%
De 1 à 10 salariés	11.9%	7.3%	9.5%
De 10 à 50 salariés	13.8%	0.9%	7.2%
De 50 à 100 salariés	7.2%	0.9%	4.0%
> à 100 salariés	21.9%	1.6%	11.6%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.27: La nature de l'organisme employeur des aides-ménagères et employés de maison, France, 1997

Nature de l'organisme	Aides-ménagères	Employés de maison	Ensemble
Administrations nationales	1.8%	0.0%	0.9%
Collectivités territoriales, hôpitaux, CCAS, HLM	41.4%	3.4%	21.9%
Organismes de Sécurité sociale	0.4%	0.2%	0.3%
Autre cas privés (associations agréées, particuliers)	56.5%	96.4%	77.0%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.28: *La répartition des aides ménagères et employées de maison dans la population active, Rhône, Midi-Pyrénées et France, 1995*

Région	Aide ménagères (AM)	Employées de maison (EM)	Ratio AM / EM	AM / Emploi Total	EM / Emploi Total
Midi-Pyrénées	13 318	9 538	1.4 :1	1,52%	1,09%
Rhône-Alpes	15 040	16 768	0.9 :1	0,70%	0,78%
France	207 424	219 747	0.9 :1	0,82%	0,87%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997) à partir des données de l'Enquête emploi 1995.

Tableau 2.29: *Le niveau d'études des aides-ménagères et employées de maison, France, 1997*

Diplôme le plus élevé obtenu	Aides-ménagères	Employés de maison	Ensemble
Aucun diplôme	27.0%	49.8%	38.7%
Etudes primaires (CEP)	23.5%	28.9%	26.3%
Etudes techniques secondaires (CAP, BEP, BEPC)	35.5%	18.7%	26.7%
Baccalauréat ou équivalent	11.9	2.1%	9.8%
Etudes supérieures	2.4%	0.5%	1.4%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.30: *L'âge des aides-ménagères et employés de maison, France, 1997*

	Aides-ménagères	Employés de maison	Ensemble
Moins de 25 ans	7.8%	5.0%	6.3%
25 - 30 ans	8.3%	8.1%	8.2%
30 - 35 ans	13.3%	9.7%	11.4%
35 - 40 ans	16.3%	10.7%	13.4%
40 - 45 ans	16.5%	14.9%	15.7%
45 - 50 ans	16.0%	15.3%	15.6%
50 - 55 ans	10.2%	14.3%	12.3%
55 - 60 ans	9.3%	14.6%	12.0%
Plus de 60 ans	2.4%	7.7%	5.0%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.31: *L'évolution des taux d'activité à temps partiel chez les salariés des services domestiques, France, 1975 - 1996*

Taux de temps partiel en %

Services domestiques	Mars 1975	Mars 1981	Mars 1990	Mars 1992	Mars 1994	Mars 1995	Mars 1996
Hommes	-	-	45.3	-	37.2	48.0	36.4
Femmes	43.4	53.5	68.0	64.1	62.4	63.7	66.0
Ensemble	-	-	67.1	-	61.4	63.1	64.9

Source : INSEE (1975) (1981) (1990) (1992) (1994) (1995) (1996) Enquête emploi.

Tableau 2.32: *Le temps de travail des salariés dans les services domestiques par sexe, France, 1998*

Temps de travail	Temps complet		Temps partiel 15h +		Temps partiel < 15h		Ensemble	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Total	176 421	33.8	212 727	40.7	133 216	25.5	522 364	100.0
Hommes	14 097	59.7	6 114	25.9	3 406	14.4	23 617	100.0
Femmes	162 324	32.5	206 613	41.4	129 810	26.0	498 747	100.0

Source : INSEE (1998) *Enquête emploi*.

Tableau 2.33: *La durée hebdomadaire habituelle de travail des aides-ménagères et employées de maison, France, 1997*

Durée hebdomadaire habituelle du travail	Aides-ménagères	Employées de maison	Ensemble
Temps partiel, dont	60.3%	74.1%	67.2%
Moins de 15 heures	11.8%	37.1%	24.8%
De 15 à 29 heures	37.1%	31.4%	34.0%
De 30 à 34 heures	11.4%	5.6%	8.4%
Temps complet, dont	29.9%	20.6%	25.2%
De 35 à 39 heures	22.0%	13.1	17.3%
Supérieur à 39 heures	7.9%	7.5	7.9%
Pas de durée habituelle	10.1%	5.6%	7.8%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997)

Tableau 2.34: *Les souhaits des aides-ménagères et employées de maison travaillant à temps partiel quant à la durée du travail, France, 1997*

Souhaits des salariés à temps partiel	Aides-ménagères	Employées de maison	Ensemble
Souhaite augmenter leur temps de travail, dont	46.5%	42.6%	44.1%
Souhaite travailler à temps plein	29.2%	25.5%	27.1%
Souhaite travailler davantage (mais pas TP)	17.3%	17.1%	17.0%
Ne souhaite pas travailler davantage	53.5%	57.4%	55.7%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997)

Tableau 2.35: *Le type d'horaires des aides-ménagères et employées de maison, France, 1997*

Type d'horaires	Aides-ménagères	Employées de maison	Ensemble
Même horaire tous les jours	51.4%	65.1%	58.5%
Horaires alternés (en équipe)	4.2%	0.7%	2.4%
Horaires variables d'un jour à l'autre	44.4%	34.2%	39.1%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997)

Tableau 2.36: *Le salaire mensuel des aides-ménagères et employés de maison, France, 1997*

	Aides-ménagères	Employés de maison	Ensemble
Moins de 2 500 Francs	27.9%	52.7%	40.7%
Entre 2 500 et 4 000 Francs	29.5%	22.2%	25.7%
Entre 4 000 et 5 000 Francs	13.7%	10.7%	12.1%
Entre 5 000 et 6 000 Francs	11.3%	7.7%	9.7%
Entre 6 000 et 7 000 Francs	5.6%	3.9%	4.7%
Plus de 7 000 Francs	11.6%	3.0%	7.1%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.37: *La situation de famille des aides-ménagères et employés de maison, France, 1997*

	Aides-ménagères	Employés de maison	Ensemble
Vivent seules	7.6%	10.8%	9.2%
Famille monoparentale	11.4%	7.8%	9.5%
Couple sans enfants à charge	18.8%	26.2%	22.6%
Couple avec enfants à charge	59.5%	54.0%	56.7%
Autres	2.7%	1.2%	1.9%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.38: *La situation professionnelle des aides-ménagères et employés de maison un an auparavant, France, 1997*

	Aides-ménagères	Employés de maison	Ensemble
Activité professionnelle	84.7%	85.0%	84.8%
Chômage (inscrit ou non)	6.2%	6.4%	6.3%
Etudes, formation	3.2%	0.6%	1.9%
Retraité ou préretraité	0.3%	0.6%	0.5%
Femme au foyer	5.0%	6.5%	5.8%
Autre inactif	0.6%	0.9%	0.7%

Source : Contrat d'Etude Prospective (1997).

Tableau 2.39: *La grille de classification / rémunération de la convention collective des employés de maison, France, 1999*

Niveau	Critères	Emplois polyvalents Tâches ménagères et familiales	Poste d'emploi à caractère familial (PECF)	Emplois spécifiques	Salaire horaire brut (Francs)	Salaire mensuel (174 heures)
Débutant	Moins de 6 mois dans la profession	Employé de maison		Femme de ménage	SMIC horaire 40.22	SMIC mensuel 6 998.28
Niveau 1	Exécutant(e) sous la responsabilité de l'employeur	Employé de maison		Femme de ménage Repasseuse familiale	40.44	7 029.60
Niveau 2	Compétences acquises dans la profession et capacités d'initiatives. Sens des responsabilités. Employeur présent ou non. Diplôme reconnu par la branche professionnelle	Employé de maison qualifié	Assistant(e) de vie I Dame de compagnie Garde d'enfant(s)	Homme / femme toutes mains Soutien scolaire	41.10	7 151.40
Niveau 3	Responsabilité Autonomie Qualification		Assistant(e) de vie II Garde malade de jour à l'exclusion des soins	Cuisinier qualifié Femme de chambre Valet de chambre Lingère Repasseuse qualifiée Secrétaire particulier	41.50	7 221.00
Niveau 4	Responsabilité entière Autonomie totale Qualification	Employé de maison très qualifié avec responsabilité de l'ensemble des travaux ménagers et familiaux	Garde malade de nuit à l'exclusion des soins médicaux		42.15	7 334.10
Niveau 5	Hautement spécialisé		Nurse Gouvernante	Maître d'hôtel Chauffeur Chef cuisinier	44.82	7 798.68

Source : Fédération des employeurs de personnel employé de maison (FEPEM) (1999).

Tableau 2.40: Cartographie des services aux ménages, Lyon et proche banlieue, 1999

Nom	Commune	Agrément DDTE (x)	Services
Aide à domicile	BELLEVILLE	X	Aide aux personnes âgées
Centre communal d'action sociale (CCAS)	BRON	X	Aide aux personnes âgées
AD'AGE	CALUIRE	X	Aide aux personnes âgées
Service d'Aide à Domicile	CALUIRE	X	Aide aux personnes âgées, ménage
Centre communal d'action sociale (CCAS)	CHAMPAGNE MT D'OR	X	Aide aux personnes âgées
Rhône Alpes Assistance	CHAMPAGNE MT D'OR	X	Aide aux personnes âgées
Aide à Domicile en Milieu Rural	DARDILLY	X	Aide aux personnes âgées
VVV	DARDILLY	X	Ménage
ADAPA	DECINES	X	Aide aux personnes âgées, ménage
MSD	DECINES	X	Aide aux personnes âgées, ménage, soutien scolaire, garde d'enfant, homme toutes mains
Service Mandataire Ecullois	ECULLY	X	Aide aux personnes âgées, ménage
Centre communal d'action sociale (CCAS)	FEYZIN	X	Aide aux personnes âgées, ménage
Ouest services	FRANCHEVILLE	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant
SAPAMI	FRANCHEVILLE	X	Aide aux personnes âgées
SIGPAH	FRANCHEVILLE	X	Ménage
Accolade	LYON	X	Aide aux personnes âgées
ADN SERVICE	LYON	X	Ménage, soutien scolaire, garde d'enfant, homme toutes mains
ADOQ	LYON	X	Aide aux personnes âgées, ménage, soutien scolaire, garde d'enfant.
L'Age d'Or Service	LYON	-	Aide aux personnes âgées
Aide à domicile 5 ^{ème} et 9 ^{ème} arrondissement	LYON	X	Aide aux personnes âgées, garde d'enfant.
Aide aux personnes âgées de Saint Rambert	LYON	X	Aide aux personnes âgées
Aider	LYON	X	Ménage
Aide médico-ménagère	LYON	-	Aide aux personnes âgées
Allo Nounous	LYON	-	Garde d'enfant à domicile
Alter Ego Service	LYON	-	Aide aux personnes âgées
Amilis	LYON	-	Garde d'enfant
APAFPH	LYON	X	Aide aux personnes âgées, ménage
ARDAS	LYON	X	Aide aux personnes âgées
Ardas (Enfant Do)	LYON	X	Garde d'enfant
Ariel Services	LYON	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant, homme toutes mains
Astère	LYON	X	Ménage, garde d'enfant, homme toutes mains
Association Rhodanienne Gardienne d'enfants	LYON	-	Garde d'enfant

Tableau 2.40: Cartographie des services aux ménages, Lyon et proche banlieue, 1999. (suite)

Nom	Commune	Agrément DDTE (x)	Services
Balmont Ménage	LYON	X	Ménage
Camélia	LYON	-	Aide aux personnes âgées
Croix Rouge Française	LYON	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant.
Dépan' Famille	LYON	X	Garde d'enfant
DNS service	LYON	-	Aide aux personnes âgées
Domus Vivendi	LYON	X	Aide aux personnes âgées
Ecole Rockfeller	LYON	X	Aide aux personnes âgées, garde d'enfant.
Espace Neuf	LYON	X	Ménage, homme toutes mains
Help' service	LYON	X	Aide aux personnes âgées
Huitième Dimension	LYON	X	Ménage, garde d'enfant, homme toutes mains
IGM	LYON	X	Soutien scolaire
Insertion ménage service	LYON	X	Ménage
Interdom	LYON	X	Aide aux personnes âgées
Maintenir	LYON	X	Aide aux personnes âgées
Ménage service	LYON	-	Ménage
Multi Service Familiaux	LYON	X	Ménage, garde d'enfant, homme toutes mains , aide aux personnes âgées
PAPAVL	LYON	X	Aide aux personnes âgées, ménage
Présence du 8 ^{ème}	LYON	X	Aide aux personnes âgées, ménage
Quidam Service	LYON	X	Ménage, homme toutes mains
REED	LYON	X	Ménage, homme toutes mains
Service de Maintien à Domicile	LYON	X	Aide aux personnes âgées
SOS Math	LYON	X	Soutien scolaire
SOS urgences mamans	LYON	-	Garde d'enfant
Spirale	LYON	X	Ménage, garde d'enfant, homme toutes mains , aide aux personnes âgées
TAHAMARIS	LYON	X	Ménage
Vivre chez soi	LYON	X	Ménage, garde d'enfant, aide aux personnes âgées
Action Sociale Mulatine	MULATIERE	X	Ménage
Saône Mont D'Or	NEUVILLE SAONE	X	Ménage, garde d'enfant, aide aux personnes âgées
Ouillins Entraide	OULLINS	X	Aide aux personnes âgées
Centre Communale d'Action Sociale (CCAS)	RILLIEUX	X	Ménage
Maxi Aide	RILLIEUX	X	Ménage, homme toutes mains , aide aux personnes âgées
COMURPA	ST FONS	X	Aide aux personnes âgées
Serv'emploi	ST FONS	X	Aide aux personnes âgées.
Service Emploi Famille	ST FONS	X	Ménage, garde d'enfant, aide aux personnes âgées.
OFTA	ST FOY LES L	X	Aide aux personnes âgées.
Aide à domicile	ST GENIS LAVAL	X	Ménage, aide aux personnes âgées

Tableau 2.40: *Cartographie des services aux ménages, Lyon et proche banlieue, 1999. (suite)*

Nom	Commune	Agrément DDTE (x)	Services
ATC Person'Age	ST PRIEST	-	Aide aux personnes âgées
S-3-S	ST PRIEST	X	Ménage, homme toutes mains
Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)	ST PRIEST	X	Ménage, garde d'enfant, aide aux personnes âgées, homme toutes mains , soutien scolaire
Vivre à son domicile	TASSIN	X	Aide aux personnes âgées, ménage, homme toutes mains .
ARPEJ	TASSIN	X	Aide aux personnes âgées, ménage, homme toutes mains , garde d'enfant
Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)	TASSIN	X	Aide aux personnes âgées.
Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)	VENISSIEUX	X	Aide aux personnes âgées.
Office des retraités	VENISSIEUX	X	Ménage
ADIAF	VILLEURBANNE	X	Ménage, garde d'enfant, aide aux personnes âgées
Amilis	VILLEURBANNE	-	Aide aux personnes âgées
Croix Rouge	VILLEURBANNE	X	Ménage, aide aux personnes âgées
Cyprian Service	VILLEURBANNE	X	Garde d'enfant, aide aux personnes âgées
O.V.P.A.R	VILLEURBANNE	X	Ménage
SAVARAHM	VILLEURBANNE	X	Aide aux personnes âgées.
Solidarité Service	VILLEURBANNE	X	Ménage, garde d'enfant, aide aux personnes âgées, homme toutes mains , soutien scolaire

Tableau 2.40: Cartographie des services aux ménages, Toulouse et proche banlieue, 1999

Nom	Commune	Agrément DDTE (x)	Services
Inter relais	BLAGNAC	X	Ménage, jardinage, homme toutes mains , garde d'enfant,
La Passerelle	COLOMIERS	X	Ménage, jardinage, homme toutes mains , garde d'enfant, soutien scolaire.
AF 2S	CUGNAUX	-	Aide à domicile
Association muretaine d'insertion par l'emploi	MURET	X	Ménage, jardinage, homme toutes mains , garde d'enfant, soutien scolaire.
Association Amie Plus	MURET	X	Ménage, jardinage, garde d'enfant
AAA Baby Sitter service	TOULOUSE	-	Baby sitting
ACREF	TOULOUSE	-	Aide aux personnes âgées, ménage, homme toutes mains , portage de repas
Aide à domicile	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant, soutien scolaire
Aide aux mères à domicile	TOULOUSE	X	Aide à la famille, garde d'enfant, soutien scolaire, ménage.
Aide aux personnes âgées et aux malades	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées et aux malades.
Aide aux personnes à domicile	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant, soutien scolaire, bricolage, garde d'enfant.
Association amicale des factotum en Midi-Pyrénées	TOULOUSE	X	Ménage, jardinage, homme toutes mains , garde d'enfant, soutien scolaire
Association Baby Sitting Nazareth	TOULOUSE	-	Baby sitting
Association Activa	TOULOUSE	X	Ménage
Association Crèche and Do	TOULOUSE	X	Garde d'enfant, soutien scolaire, ménage
Association Garonne Multi-Services	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, ménage, jardinage, homme toutes mains , garde d'enfant
Association Handi Service	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant.
Association intermédiaire Pro'service 31	TOULOUSE	X	Ménage, garde d'enfant, soutien scolaire, jardinage
Association Multi Service Entraide	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, garde d'enfant,
Association des paralysés de France	TOULOUSE	X	Aide aux personnes handicapées, ménage, garde
Association pour l'intégration des chômeurs	TOULOUSE	X	Ménage, soutien scolaire, jardinage, homme toutes mains , portage de repas
Association Proxim'services 31	BLAGNAC	-	Aide aux personnes âgées, ménage, soutien scolaire, garde d'enfant, homme toutes mains
Association S-Ages 31	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant, homme toutes mains
Association Solidarité Familiale	TOULOUSE	X	Ménage, jardinage, homme toutes mains , soutien scolaire, aides aux personnes âgées
Association Trait d'union	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant

Tableau 2.40: *Cartographie des services aux ménages, Toulouse et proche banlieue, 1999. (suite)*

Nom	Commune	Agrément DDTE	Services
Atout Service	TOULOUSE	X	Ménage, homme toutes mains
Bébé et compagnie	TOULOUSE	X	Ménage, garde d'enfant, jardinage, homme toutes mains , soutien scolaire, aide aux personnes âgées
BRS service	TOULOUSE	-	Aide à domicile
CERAS	TOULOUSE	X	Ménage
Demeurer chez soi	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, garde d'enfant, ménage
Icart chez soi	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, ménage, garde d'enfant, jardinage, soutien scolaire
Icart inter services	TOULOUSE	X	Ménage, jardinage, homme toutes mains , garde d'enfant, soutien scolaire, garde
Le fil d'argent	TOULOUSE	X	Aide aux personnes âgées, ménage
Les 4 Ages	TOULOUSE	X	Ménage, aide aux personnes âgées, garde d'enfant, portage de repas
Mieux vivre chez soi	TOULOUSE	X	Ménage, garde d'enfant
OK Service	TOULOUSE	-	Ménage, repassage, dépannage, homme toutes mains.
Proxi'dom	TOULOUSE	X	Ménage, jardinage, homme toutes mains , garde d'enfant, soutien scolaire
Relais emploi service	TOULOUSE	-	Ménage, garde d'enfant
SARL Bac plus	TOULOUSE	X	Soutien scolaire
SCP Multi Services	TOULOUSE	X	Ménage, portage de repas, jardinage, homme toutes mains
Tallien Service	TOULOUSE	-	Aide à domicile
Toulouse Action	TOULOUSE	X	Ménage, jardinage, homme toutes mains , garde d'enfant, soutien scolaire

Source: DDTE Rhône (1998), DDTE Haute-Garonne (1998) et Annuaire téléphonique France Télécom (1999) Haute-Garonne et Rhône.

Tableau 2.41: *Recensement d'autres structures offrant de services aux ménages (à domicile ou hors domicile) ne rentrant pas dans le cadre des « emplois familiaux », Lyon et Toulouse, 1999.*

Nombre de structures répertoriées / Nature du Service	Lyon	Toulouse
Blanchisserie pour particuliers	15	5
Coiffure, esthétique à domicile	17	35
Cours particuliers, assistance scolaire	19	19
Petits travaux, services à domicile	7	3
Laveries en libre service	20	26
Restauration rapide et libre service (Mac Donald's, Quick, cafétéria, cuisine exotique...)	108	84
Retouche de vêtement	57	31

Source : Annuaire téléphonique France Télécom (1999) Haute-Garonne et Rhône.

Tableau 2.42: *Institutions collectives de prise en charge des enfants et personnes âgées, Lyon et Toulouse, 1999*

	Lyon	Toulouse
Crèches	62	74
Haltes-garderies	23	10
Maisons de retraite privées	134	60
Maisons de retraite publiques	39	29

Source : Annuaire téléphonique France Télécom (1999) Haute-Garonne et Rhône.

Tableau 2.43: *Détail des haltes-garderies (garde d'enfants hors domicile), Toulouse et Lyon, 1999*

Structures de garde collective des enfants hors domicile des parents	Commune
Halte garderie Les copains d'abord	LYON
Halte garderie Les Gones Trotteurs	LYON
Halte garderie Les Monchatons	LYON
Halte garderie Nicolas et Pimprenelle	LYON
La Flûte enchantée	LYON
Halte garderie Les Lucioles	LYON
Halte garderie municipale - Perrache	LYON
Halte garderie municipale - 1 ^{er} arrondissement	LYON
Halte garderie municipale - 2 ^{ème} arrondissement	LYON
Halte garderie municipale - 3 ^{ème} arrondissement	LYON
Halte garderie municipale - 5 ^{ème} arrondissement	LYON
Halte garderie municipale - 7 ^{ème} arrondissement	LYON
Halte garderie municipale - 8 ^{ème} arrondissement	LYON
Centre Pierre Valdo	LYON
Halte garderie - Centre social Gerland	LYON
Crèche familiale Couffin Couffine	LYON
Halte Garderie Croix Rouge française	LYON
Halte garderie Pierrot et Colombine	LYON
Halte garderie Augustins	LYON
Halte garderie Champvert	LYON
Halte garderie Union Familial	LYON
Halte garderie La Baleine	LYON
Halte garderie Le jardin d'enfant	LYON
Halte garderie CAF - Bagatelle	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Bellefontaine	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Empalot	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Faourette	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Jolimont	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Occitane	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Montaudran	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Reynerie	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Rangueil	TOULOUSE
Halte garderie CAF - Terrasse	TOULOUSE

Source : DDTE Rhône (1998), DDTE Haute-Garonne (1998) et Annuaire téléphonique France Télécom (1999) Haute-Garonne et Rhône.

Tableaux de la 3^{ème} Partie

Tableau 3.1: *Récapitulatif des structures et des salariées rencontrées dans le cadre de l'enquête de terrain*

LYON					
Nom	Type d'association	Nombre de salariés	Type d'activité	Salariés interviewés	Type de travail
Service de maintien à domicile	Mixte (prestataire, puis création d'un service mandataire)	28 en mandataire, 39 en prestataire, 8 double statut, 5 administratifs	Aide aux personnes âgées, ménage, soutien scolaire, SSIAD, point accueil pour les personnes âgées	Madame J.B Melle R.O Melle C.V	Aide aux personne âgée Aide aux personnes Aide aux personnes âgées
Savarahm	Mixte (prestataire, puis création d'un service mandataire)	35 en prestataire, 11 en mandataire, 3 double statut, 4 administratifs	Aide aux personnes dépendantes (âgées ou handicapées)	Madame F.H Madame L.Z Madame J.T	Ménage, repas (personnes âgées) Repas, toilette, ménage Repas, toilette, ménage
ADN	Association intermédiaire	70 salariées, 3 administratifs	Ménage, homme toutes mains, garde d'enfants, soutien scolaire	Melle. G.R Madame B.P Madame R.I	Ménage, repassage Ménage Ménage, repassage
Chèque Emploi Service	Employeurs particuliers			Madame B.S Melle. G.T Madame M.E	Garde d'enfant Garde d'enfant Ménage, repas
ADOQ	Mixte (mandataire, puis création d'un service prestataire)	120 en mandataires, 2 en prestataires, 4 administratifs	Garde d'enfant, soutien scolaire, ménage	Madame N.V Madame A.C Melle Z.V	Garde d'enfant + ménage Garde d'enfant + ménage Garde d'enfant + ménage
CCAS Saint Priest	CCAS municipal, puis création d'un service mandataire	11 en prestataire, 4 en mandataire, 28 en double statut, 3 administratifs	Aide aux personnes âgées, service de portage de repas, service d'accompagnement motorisé	Madame F.U Madame K.R Madame C.T	Portage de repas Ménage, repassage, repas, courses Ménage, courses, repas, repassage

Tableau 3.1: *Récapitulatif des structures et des salariées rencontrées dans le cadre de l'enquête de terrain (suite).*

TOULOUSE					
Nom	Type d'association	Nombre de salariés	Type d'activité	Salariées interviewées	Type de travail
S. Ages 31	Mixte (mandataire et prestataire)	Environ 30 personnes, variable	Ménage, aide aux personnes âgées, garde d'enfant, jardinage	Madame O.L Madame S.P Madame G.F	Aide personnes âgées, garde d'enfant Aide aux personnes âgées Ménage, courses, repas
Multi Service Entraide	Mixte (mandataire puis création d'un service prestataire)	41 en mandataire, 64 en prestataire, 62 double statut, 7 administratifs	Ménage, garde d'enfant, soutien scolaire, jardinage	Melle. H.L Madame T.M Madame D.E	Ménage, courses, compagnie Ménage, garde d'enfant, repassage Garde d'enfant
Proxim Service	Intermédiaire, puis création d'un service mandataire	112 salariés	Garde d'enfant, ménage, aide aux personnes âgées	Madame V.I Madame J.S Melle. H.M	Ménage, repas, repassage, courses Aide personnes âgées, ménage Ménage
ADPAM	Mixte (prestataire puis création d'un service mandataire)	536 salariés, 15 administratifs	Aide aux personnes âgées, aide aux malades	Madame F.L Madame C.P. Madame E.N	Aide personnes âgées, ménage Aide personnes âgées, ménage Aide aux personnes âgées
Atout Service	Association intermédiaire	70 salariés	Ménage, garde d'enfant, petit bricolage, jardinage	Madame X.R Madame L.M Madame B.O	Ménage Ménage Ménage, accompagnement d'enfants
Demeurer chez soi	Mixte (mandataire puis création d'un service prestataire)	10 en prestataire, 350 en mandataire.	Aide aux personnes âgées, garde d'enfant	Melle. Q.T Melle. N.R Madame S.D	Garde d'enfant Aide personnes handicapées, ménage Aide aux personnes âgées

Tableau 3.2: *Taux de participation à la vie associative, France, 1998*

	Adhérents à une association	Participant ponctuellement par des actions des dons
Sportive	16	18
Culturelle	12	16
Loisirs	8	9
Aide aux personnes défavorisées	7	54
Parents d'élèves	6	17
Troisième âge	6	11
Confessionnelle	4	13
Jeunes étudiants	4	15
Action sociale délocalisée	4	20
Solidarité internationale	3	35
Défense de l'environnement	3	12
Défense des consommateurs	2	7
Défense des droits de l'homme	2	13

Source : CREDOC (1998) *Enquête sur la vie associative*, CREDOC, Paris, décembre.

Tableaux de la 4^{ème} Partie

Tableau IV.1. Récapitulatif des variables déterminantes dans l'évolution du développement des services aux ménages

Variables	Evolution favorable au développement des services domestiques rémunérés	Evolution défavorable au développement des services domestiques rémunérés
<ul style="list-style-type: none"> • Les données socio-démographiques de long terme, dont : • le vieillissement de la population • le taux de fécondité • l'éclatement des structures familiales • les taux d'activité, notamment féminins 	<ul style="list-style-type: none"> • allongement de l'espérance de vie • maintien du taux de fécondité • développement des ménages à une personne • augmentation des taux d'activité féminins 	<ul style="list-style-type: none"> • baisse de l'espérance de vie • baisse du taux de fécondité • baisse des ménages à une personne • baisse des taux d'activité, surtout féminins
<ul style="list-style-type: none"> • Les données socio-démographiques de court / moyen terme, dont : • les modalités de garde d'enfants • les modalités d'accueil des personnes âgées • le temps de travail • l'implication dans les réseaux de bénévoles et d'entraide 	<ul style="list-style-type: none"> • stagnation des places de garde collective • stagnation des places d'accueil collectif • baisse modeste et uniforme du temps de travail, sans perte de pouvoir d'achat • stabilité du bénévolat 	<ul style="list-style-type: none"> • augmentation des places de garde collective • augmentation des places d'accueil collectif • baisse importante du temps de travail, avec perte du pouvoir d'achat • augmentation des activités bénévoles et d'entraide
<ul style="list-style-type: none"> • Les données économiques, dont : • le taux de chômage • le pouvoir d'achat des ménages • le niveau des dépenses publiques • état du marché du travail 	<ul style="list-style-type: none"> • baisse du taux de chômage, surtout des classes moyennes • augmentation du pouvoir d'achat des ménages • maintien de la solvabilisation de la demande • fidélisation des salariés dans le secteur 	<ul style="list-style-type: none"> • augmentation du chômage des classes moyennes • baisse du pouvoir d'achat des ménages • réduction de la solvabilisation de la demande • fort niveau de « turn-over » du personnel
<ul style="list-style-type: none"> • Les données politiques, dont : • engagements vis-à-vis des services domestiques • volonté de structurer le secteur • politique d'attribution des agréments • politiques de formation des salariés • définition d'une filière professionnelle « intervention à domicile » 	<ul style="list-style-type: none"> • forte volonté politique de développement • intervention forte dans la structuration du secteur • pratique volontariste d'autorisation • création de filières de formation spécifiques • harmonisation des dispositifs conventionnels de l'aide à domicile et des employés de maison (aide sociale et marché privé solvable et rentable) 	<ul style="list-style-type: none"> • faible volonté politique de développement • attitude de laissez-faire • pratique restrictive d'autorisation • maintien des diverses filières existantes • maintien des conventions collectives existantes, éclatement du secteur entre l'aide sociale et le marché privé solvable et rentable

Source : Tableau adapté des scénarios du Contrat d'Etude Prospective (1997).

Annexes

1. Données démographiques

A.1 : Composition par âge de la population en Rhône, Rhône Alpes et France, 1995

	Rhône	Rhône Alpes	France
0-14 ans	20,0	20,3	19,6
15-24 ans	15,0	14,2	13,9
25-39 ans	23,2	22,6	22,3
40-59 ans	24,1	24,4	24,1
60-74 ans	12,4	13,0	13,9
75 ans et +	5,3	5,5	6,1

Source : INSEE Rhône Alpes (1998) *Tableaux de l'économie Rhône Alpes 1998* : 37.

A.2: Composition par âge de la population, Haute-Garonne, Midi-Pyrénées et France, 1998

	Haute-Garonne	Midi-Pyrénées	France
moins de 20 ans	24,0	22,7	25,8
20-59 ans	57,3	53,0	53,8
60 ans et +	18,7	24,3	20,4

Source : INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 31.

A.3: Population âgée ou très âgée en Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône, Rhône Alpes et France 1995

	Personnes de 60 ans ou plus	Part dans la population totale	Personnes de 75 ans et plus	Part dans la population totale
Midi-Pyrénées	600 000	24,0	191 000	7,7
Haute Garonne	183 000	18,4	57 000	5,7
Rhône Alpes	1 035 000	18,6	308 000	5,5
Rhône	277 000	17,7	83 000	5,3
France	11 604 000	20,0	3 532 000	6,1

Source : Estimations INSEE, *Chiffres et indicateurs départementaux 1998*, SESI- MES

A.4a: Taux de natalité, nombre moyen d'enfants par femme, taux de mortalité et espérance de vie, Haute-Garonne, Midi-Pyrénées et France, 1997

	Midi-Pyrénées	Haute-Garonne	France métropolitaine
Taux de natalité (N° de naissances pour 1000 femmes)	10.7	12.4	12.3
Nombre moyen d'enfants / femme	1.51	1.47	1.69
Taux de mortalité (N° de décès pour 1000 personnes)	10.5	8.0	9.1
Espérance de vie :			
Hommes	75.7	76.0	74.0
Femmes	82.6	82.6	81.9
Taux de nuptialité (N° de mariages pour 1000 personnes)	4.6	4.5	4.9

Source : INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 33-34.

A.4b: Taux de natalité et taux de mortalité Rhône, Rhône Alpes et France, 1996

	Rhône-Alpes	Rhône	France métropolitaine
Taux de natalité (N° de naissances pour 1000 femmes)	13.0	14.6	12.6
Taux de mortalité (N° de décès pour 1000 personnes)	8.4	8.2	9.2

Source : INSEE Rhône Alpes (1998) *Tableaux de l'économie Rhône Alpes, 1998* : 43 et 45.

A.5: Nombre de bénéficiaires de prestations sociales, Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône, Rhône Alpes et France, 1997

	Allocations familiales	Allocation soutien de famille	Allocation adulte handicapé	Revenu minimum d'insertion	Allocation logement social	Aide personnalisée au logement
Midi Pyrénées	151 098	17 130	37 799	40 757	123 677	112 005
Haute Garonne	61 759	7 209	11 090	21 523	68 016	50 591
Rhône Alpes (*)	383 062	38 774	41 976	61 916	175 129	143 927
Rhône (*)	108 701	12 983	11 783	21 040	61 966	44 058
France	3 795 304	476 723	609 176	903 804	1 964 450	2 743 668

(*) Données pour 1995-1996.

Source : INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 31 et INSEE Rhône-Alpes (1998) *Tableau de l'économie Rhône Alpes 1998* : 115.

A.6: Dépenses d'aide sociale du Conseil général Haute-Garonne, 1996

Millions de Francs

	Aide aux enfants et à la mère	Aide aux personnes handicapées	Aide aux personnes âgées	Aide médicale	Autres aides	Dépenses nettes
Haute-Garonne	359.7	416.3	47.8	134.0	251.7	1 209.5

Source : INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 71.

2. Données générales sur la population active

A.7: Evolution de la répartition des emplois par grand secteur d'activité, France, 1973 – 1996

Unité : effectifs en millions d'actifs occupés.

	Agriculture		Industrie		Services		Total	
	Effectif	Part	Effectif	Part	Effectif	Part	Total effectif	Total %
1973	2.3	10.8	8.3	39.0	10.7	50.3	21.3	100
1996	1.0	4.6	5.7	25.9	15.4	69.5	22.2	100

Source : INSEE (1973) *Recensement de la population* et INSEE (1996) *Enquête emploi*.

A.8: Evolution de la population active, France, 1975 – 1998

Année	Effectifs en millions		
	Hommes	Femmes	Ensemble
1975	13.9	8.1	22.2
1982	14.2	9.6	23.8
1990	14.2	11.1	25.3
1995	13.9	11.3	25.2
1998	14.1	11.6	25.7

Sources : INSEE, (1975) (1982) (1990) *Recensement de la population*, et INSEE (1995) (1998) *Enquête emploi*.

A.9: Evolution des taux d'activité masculins et féminins, France, 1979 - 1998

Unités : %

Année	Part des femmes et des hommes dans la population active		Taux d'activité dans l'ensemble de la population	
	Femmes	Hommes	Femmes	Ensemble
1979	39.7	53.7	33.8	43.5
1988	42.5	51.1	35.9	43.3
1994	44.7	49.4	37.9	43.5
1997	45.0	50.3	39.0	44.5
1998	45.3	50.2	39.4	44.6

Sources: INSEE, *Enquêtes sur l'emploi*, estimations de la population aux 1er janvier 1994, 1997, et 1998.

A.10: Evolution des taux d'activité par sexe, France, 1978 – 1997

Année	Hommes	Femmes	Ensemble
1978	70.9	43.3	56.5
1980	70.7	44.4	57.0
1990	64.3	45.9	54.8
1997	62.3	47.2	54.4

Source : INSEE, 'Enquêtes Emploi. Marché du travail - Séries longues', *INSEE Résultats*, n° 610-611, juin 1998.

A.11: Evolution des taux d'activité par âge et par sexe, France, 1975 - 1997

En %.

Sexe	Hommes					Femmes				
	1975	1982	1990	1995	1997	1975	1982	1990	1995	1997
Tranche d'âge										
15-19	29	24	14	08	09	22	17	09	05	05
20-24	82	79	68	58	57	62	66	67	60	48
25-29	95	93	94	92	92	63	71	80	82	82
30-34	97	96	97	97	97	55	67	76	81	80
35-39	97	97	97	97	97	51	65	76	81	81
40-44	97	96	97	97	97	49	62	76	80	82
45-49	95	95	96	95	95	50	58	72	80	81
50-54	92	91	91	92	92	48	54	63	70	72
55-59	82	77	70	69	71	42	45	46	51	52
60-64	54	39	21	17	15	28	22	17	15	15

Source : INSEE, 'Enquêtes Emploi. Marché du travail - Séries longues', *INSEE Résultats*, n° 610-611, juin 1998.

A.12: Taux d'activité des femmes selon le nombre d'enfants à charge, France, 1997

Nombre d'enfants à charge	Taux d'activité des mères
1 enfant	80%
2 enfants	72%
2 enfants, dont un de moins de 3 ans	53%
3 enfants ou plus	50%
3 enfants ou plus, dont un de moins de 3 ans	32%

Source : INSEE (1998) *Enquête emploi 1997*, INSEE, Paris.

A.13: Evolution de l'emploi à temps partiel par sexe, France, 1978 - 1997

Sexe	Hommes		Femmes		Ensemble	
	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part
Année						
1978	324.0	2.5	1 371.8	16.2	1695.7	7.9
1980	326.1	2.5	1 487.0	17.1	1813.1	8.3
1990	429.4	3.4	2 220.6	23.6	2 650.0	12.0
1997	647.7	5.5	3 052.3	30.9	3 727.0	16.8

Source : INSEE, 'Enquêtes Emploi. Marché du travail - Séries longues', *INSEE Résultats*, n° 610-611, juin 1998.

A.14: Evolution des taux de temps partiel par sexe et secteur d'activité, France, 1975 - 1997

Unité : Effectifs en milliers, part au sein de l'emploi en %

SEXE ET DATE	AGRICULTURE		INDUSTRIE		BATIMENT - GENIE CIVIL		TERTIAIRE	
	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part
Hommes								
Avril 1975	74	4,9	43	1,0	15	0,9	222	3,9
Mars 1980	58	4,6	30	0,7	11	0,6	261	4,3
mars 1985	73	6,5	44	1,2	19	1,3	272	4,4
janvier 1990	58	6,3	40	1,2	14	0,9	314	4,6
mars 1995	60	8,3	63	2,1	22	1,6	478	6,6
mars 1997	48	6,9	73	2,4	18	1,4	535	7,3
Femmes								
Avril 1975	226	28,7	115	6,1	30	24,6	909	17,0
Mars 1980	214	30,0	107	6,0	54	36,0	1145	19,0
mars 1985	203	32,0	161	10,2	52	43,2	1516	23,3
janvier 1990	151	30,9	168	11,3	52	35,7	1839	25,4
mars 1995	127	34,8	187	14,6	60	39,7	2458	30,8
mars 1997	113	33,9	184	14,9	52	38,5	2703	33,1
Ensemble								
Avril 1975	300	13,1	158	2,6	45	2,4	1131	10,3
Mars 1980	272	13,6	137	2,3	65	3,4	1406	11,6
mars 1985	275	15,7	205	3,8	70	4,5	1788	14,1
janvier 1990	210	14,8	209	4,3	66	4,0	2153	15,3
mars 1995	187	17,3	249	5,8	82	5,5	2937	19,2
mars 1997	161	15,6	257	6,1	70	4,9	3238	20,9

Source : INSEE, 'Enquêtes Emploi. Marché du travail - Séries longues', *INSEE Résultats*, n° 610-611, juin 1998.

A.15: Temps partiel par sexe de 1978 à 1997

Unités: effectifs en milliers, part au sein de l'emploi en %

Sexe	Hommes		Femmes		Ensemble	
	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part
Année						
1978	324.0	2.5	1 371.8	16.2	1 695.7	7.9
1980	326.1	2.5	1 487.0	17.2	1 813.1	8.3
1982	325.1	2.5	1 671.6	19.1	1 996.8	9.2
1984	348.7	2.8	1 861.1	21.1	2 209.8	10.3
1986	437.7	3.5	2 112.7	23.3	2 550.3	11.8
1988	433.3	3.5	2 179.0	23.8	2 612.3	12.1
1990	429.4	3.4	2 220.6	23.6	2 650.0	12.0
1992	455.6	3.6	2 343.0	24.5	2 798.6	12.7
1994	560.2	4.6	2 678.8	27.8	3 239.0	14.9
1996	651.2	5.3	2 910.3	29.5	3 531.6	16.0
1997	647.7	5.5	3 052.3	30.9	3 727.0	16.8

Source : INSEE, 'Enquêtes Emploi. Marché du travail - Séries longues', *INSEE Résultats* n° 610-611, juin 1998.

A.16: *Evolution rétrospective de la population active, de l'emploi et de la politique de l'emploi, France, 1973-1996.*

Stocks annuels moyens	1973		1996		Evolution 1973-1996
	Effectifs	%	Effectifs	%	
Population potentiellement active	22 105	100	26 263	100	4 158
Population active occupée	21 411	97	22 305	85	894
Dont emploi non aidé	21 409	97	20 284	77	- 1 125
Dont emploi aidé	2	0	2 021	8	2 019
Chômage BIT	593	3	3 162	12	2 569
Retrait d'activité	101	0	813	3	712
Dont formation professionnelle	57	0	349	1	292
Dont cessation anticipée d'activité	44	0	465	2	420
- Préretraite	44	0	194	1	150
- Dispensés de recherche d'emploi	0	0	270	1	270

Sources : DARES (1997) *La politique de l'emploi* : 46.

A.17: *Part de l'emploi selon les secteurs en 1997 (1996 pour Rhône-Alpes)*

	Rhône Alpes	Rhône	Midi Pyrénées	Haute Garonne	France
Agriculture	3,1%	1,9%	7,9%	2,4%	4,5%
Industrie	23,5%	20,1%	16,0%	15,6%	19,2%
Construction	6,4%	6,2%	6,5%	6,3%	6,3%
Tertiaire dont :	67,0%	71,8%	69,6%	75,7%	70,0%
Commerces	-	-	13,2%	13,2%	13,4%
Services	-	-	56,4%	62,5%	56,6%
Ensemble	2 159 596	678 076	951 691	407 307	22 219 000
Part dans l'emploi national	9,7%	3,0%	4,3%	1,83%	100%

Source : INSEE (1998) *Tableaux de l'économie Rhône Alpes 1998* et INSEE (1998) *Tableaux Economiques Midi-Pyrénées 1998*.

A.18: *Part de l'emploi selon les secteurs, Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône, Rhône Alpes et France, 1997*

	Rhône Alpes	Rhône	Midi Pyrénées	Haute Garonne	France
Agriculture	3,1%	1,9%	7,9%	2,4%	4,5%
Industrie	23,5%	20,1%	16,0%	15,6%	19,2%
Construction	6,4%	6,2%	6,5%	6,3%	6,3%
Tertiaire dont :	67,0%	71,8%	69,6%	75,7%	70,0%
Commerces	-	-	13,2%	13,2%	13,4%
Services	-	-	56,4%	62,5%	56,6%
Ensemble	2 159 596	678 076	951 691	407 307	22 219 000
Part dans l'emploi national	9,7%	3,0%	4,3%	1,83%	100%

Source : INSEE Rhône Alpes (1998) *Tableaux de l'économie Rhône Alpes 1998* : 97 et INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 57.

A.19 : Répartition (en %) des actifs occupés en Rhône-Alpes, Midi-Pyrénées et France selon le sexe et le secteur d'activité en 1998

	Secteur primaire		Secteur secondaire		Secteur tertiaire		% de Salariés	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Midi-Pyrénées	9,0	5,6	32,6	12,3	58,4	82,0	79,2	88,2
Rhône-Alpes	3,6	2,2	39,2	16,5	57,2	81,3	84,1	90,5
France	5,4	3,1	33,8	13,6	60,7	83,3	85,2	90,8

Source : INSEE, *Enquête Emploi 1998*.

A.20: Taux de chômage Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône, Rhône Alpes et France, 1997

	Rhône-Alpes	Rhône	Midi-Pyrénées	Haute-Garonne	France métropolitaine
Taux de chômage	10,0%	10,4%	11,6%	13,8%	11,5%

Source : INSEE (1999) *Bulletin mensuel de statistique*, février, n° 2, INSEE, Paris.

A.21: Nombre de chômeurs en fin de mois selon le sexe, Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône, Rhône Alpes et France, 1997

	Haute Garonne	Midi Pyrénées	Rhône	Rhône Alpes	France
Ensemble	66 192	129 236	73 899	241 419	3 003 707
Homme	30 147	58 540	37 967	116 081	1 454 923
Femmes	30 045	70 696	35 932	125 338	1 548 784
% de femmes	45.3%	54.7%	48.6%	51.9%	51.5%

Source : ANPE et DRTEFP (1998) *Le point sur l'emploi en Midi Pyrénées* et *Le point sur l'emploi en Rhône-Alpes*, novembre 1998

A.22: Taux d'activité selon l'âge et le sexe, proportion d'étrangers dans la population active occupée, Midi-Pyrénées, Rhône Alpes et France, 1997

	Taux d'activité des 15-24 ans		Taux d'activité des 25-49 ans		Taux d'activité des 50 ans et plus		% d'étrangers parmi les actifs occupés (*)	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Midi-Pyrénées	29,7	22,1	92,7	81,2	30,6	23,2	3,2	1,4
Rhône-Alpes	32,6	21,7	96,5	79,0	39,5	27,0	7,7	4,0
France	30,9	25,0	95,6	77,9	33,7	21,6	6,2	4,3

(*) Il s'agit d'individus ayant une nationalité étrangère. Ce chiffre de donne aucune indication sur le « composition ethnique » de la population active en France.

Source : INSEE (1999) *Enquête emploi 1998*, INSEE, Paris.

A.23: *Part de cadres dans la population active, Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône et Rhône Alpes, 1995*

	Part des cadres dans la population active
Midi Pyrénées	12.8
Haute Garonne	16.5
Rhône Alpes	12.6
Rhône	15.3

Source : INSEE (1998) *Tendances régionales*, INSEE, Coll. Synthèses, N°22, mars 1999

A.24: *Salaires annuels moyens nets par sexe, Haute-Garonne, Midi-Pyrénées et France, 1997*

(salariés à temps complet du secteur privé et semi-public)

	Hommes	Femmes	Ensemble
Midi-Pyrénées	127 900	103 100	120 700
Haute-Garonne	141 000	110 700	132 200
France	139 400	111 800	131 100
France, hors Ile-de-France	125 700	99 700	118 400

Source : INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 67.

A.25: *Salaires annuels moyens nets par sexe et catégorie socio-professionnelle, Midi-Pyrénées et France, 1997*

(salariés à temps complet du secteur privé et semi-public)

	Hommes	Femmes	Ensemble
Midi-Pyrénées			
Cadres	236 100	184 900	226 400
Professions intermédiaires	137 400	120 900	132 800
Employés	99 100	88 500	91 800
Ouvriers	94 800	79 400	92 800
Ensemble	127 900	103 100	120 700
France, hors Ile-de-France			
Cadres	241 400	189 300	232 700
Professions intermédiaires	141 100	118 900	134 900
Employés	98 700	89 000	92 100
Ouvriers	97 700	80 500	95 100
Ensemble	125 700	99 700	118 400

Source : INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 67.

A.26: Salaires mensuels moyens nets par sexe et catégorie socio-professionnelle, Rhône-Alpes et France, 1994

(salariés à temps complet du secteur privé et semi-public)

	Hommes	Femmes	Ensemble
Rhône-Alpes			
Cadres	19 090	13 610	17 920
Professions intermédiaires	11 470	9 670	10 850
Employés	8 220	7 150	7 460
Ouvriers qualifiés	8 090	6 710	7 950
Ouvriers non qualifiés	6 720	5 550	6 300
Ensemble	10 290	7 870	9 430
France, hors Ile-de-France			
Cadres	18 260	13 360	17 190
Professions intermédiaires	11 110	9 660	10 590
Employés	8 030	6 980	7 290
Ouvriers qualifiés	7 770	6 620	7 660
Ouvriers non qualifiés	6 580	5 440	6 180
Ensemble	9 570	7 610	8 860

Source : INSEE Rhône Alpes (1998) *Tableaux de l'économie Rhône Alpes 1998* : 109.

3. Population active dans les services aux ménages

A.27 : Les effectifs salariés des services, France, 1981 – 1996

	1981	1982	1984	1886	1988	1990	1992	1994	1996
Services aux entreprises	1 012 426	1 006 788	1 054 726	1 167 297	1 44 195	1 664 781	1 710 591	1 843 888	1 964 104
Services aux particuliers	719 362	741 894	771 940	802 724	864 908	937 192	957 356	1 013 912	1 058 010
- Hôtels et restaurants	421 313	436 521	450 432	469 768	509 715	566 858	578 563	607 288	632 959
- Agences de voyages	22 663	23 489	23 648	24 762	27 697	31 096	32 626	34 078	36 100
- Activités culturelles, récréatives et sportives	94 550	101 657	113 516	117 892	135 374	140 576	167 525	200 582	217 309
- Services personnels et domestiques	180 836	180 227	184 344	190 302	192 122	198 662	178 642	171 964	171 642
dont Services domestiques	28 868	28 758	31 855	33 943	34 850	35 178	21 422	11 164	10 150

Source : UNEDIC et INSEE (1996) *Les comptes des services en 1996*, INSEE.

A.28: Evolution du taux de féminisation de l'emploi salarié des services personnels et domestiques, France, 1988 - 1996

	1988	1990	1992	1994	1996
Services personnels et domestiques	72.4	73.4	74.8	74.8	75.1
Services personnels, dont :	74.2	75.2	76.0	75.5	75.8
Blanchisserie, teinturerie de gros	57.6	57.5	60.4	57.7	59.3
Blanchisserie, teinturerie de détail	74.6	75.9	77.5	77.7	78.9
Coiffure	82.9	83.7	84.1	83.9	84.4
Soins de beauté et d'entretien corporel	76.9	78.5	78.5	77.3	77.5
Services funéraires	22.1	24.0	25.3	24.8	24.6
Autres services personnels	55.5	56.8	63.5	62.5	63.9
Services domestiques	48.5	64.9	66.4	64.6	63.6

Source : UNEDIC et INSEE (1996) *Les comptes des services en 1996*, INSEE.

A.29: Evolution de la population active dans la catégorie « jardinier », France 1962 – 1997

	1975	1982	1990
Jardiniers	7 960	47 316	56 444

Source : INSEE (1975) (1982) (1990) *Recensement de la population*.

A.30: Evolution de la population active dans la catégorie « blanchisserie / teinturerie de détail », 1981–1996

	1981	1985	1990	1996	Evolution 1981 - 1996
Blanchisserie / teinturerie de détail	24 518	20 486	19 622	18 178	- 26%

Source : INSEE (1981) (1985) (1996) *Enquêtes emplois*, INSEE (1990) *Recensement de la population*.

A.31: Evolution de l'emploi dans les secteurs commerce, hôtellerie et restauration, France, 1973-1996

Unité : Nombre d'emplois en milliers, part en %

	Commerce		Hôtellerie / restauration	
	Nombre d'emplois	Part dans l'emploi	Nombre d'emplois	Part dans l'emploi
1973	2800	13.2	570	2.7
1982	3000	13.8	610	2.8
1989	3060	13.8	720	3.2
1996	2970	13.6	770	3.5

Source : Piketty, Thomas (1997) Les créations d'emplois en France et aux Etats Unis, *La revue de la CFDT*, novembre, n°4 : 14.

A.32: Evolution des effectifs salariés dans les services marchands de restauration rendus aux particuliers, France, 1975 - 1996

	1981	1985	1990	1996	Evolution 1981 - 1996
Restauration de type rapide*	18 115	21 880	55 758	67 293	+ 271%
Restauration de type traditionnelle	118 588	143 191	80 424	224 456	+ 89%
Cantines d'entreprises et restauration sous contrat	60 388	64 936	75 933	83 644	+ 39%
Traiteurs, organisation de réceptions	2 230	3 821	9 372	12 126	+ 443%
Total services de restauration	199 321	233 828	321 487	387 519	+ 94%

* La restauration de type rapide est la fourniture au comptoir d'aliments et de boissons à consommer sur place ou à emporter, présentés dans des conditionnements jetables.

Source : INSEE (1996) *Les comptes des services en 1996*, INSEE, Paris.

A.33: Secteur marchand : nombre d'établissements selon le secteur d'activité (hors agriculture), Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône, Rhône-Alpes et France au 1^{er} janvier 1998

	Hôtels, cafés et restaurants	Commerces	Services aux ménages
Midi Pyrénées	8 949	34 753	24 035
Haute Garonne	2 860	13 397	10 501
France	226 198	762 661	481 107
	Hôtels, cafés et restaurants	Commerces	Services personnels et domestiques
Rhône Alpes	27 018	75 823	10 474
Rhône	5 788	23 171	2 904

Source : INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 81 et INSEE Rhône Alpes (1998) *Tableau de l'économie Rhône Alpes 1998* : 173.

A.34: Nombre de créations d'entreprises selon le secteur d'activité, Haute-Garonne, Midi-Pyrénées, Rhône, Rhône-Alpes et France, 1997

	Hôtels, cafés et restaurants	Commerces	Services aux ménages
Midi Pyrénées	1 300	3 476	2 057
Haute Garonne	378	1 428	984
Rhône Alpes (*)	3 302	7 828	4 325
Rhône (*)	600	2 364	1 014
France	31 164	81 456	39 767

(*) Données pour 1996.

Source : INSEE Midi Pyrénées (1998) *Tableaux de l'économie Midi Pyrénées 1998* : 81 et INSEE Rhône-Alpes (1998) *Tableau de l'économie Rhône Alpes 1998* : 173.

A.35: Nombre de créations d'entreprises selon le secteur d'activité, Rhône-Alpes, 1991 – 1996

	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Hôtels, cafés et restaurants	3 241	3 285	3 266	3 411	3 409	3 302
Commerces	7 907	7 802	8 556	9 058	8 186	7 828
Services aux ménages	3 859	3 902	4 105	4 544	4 317	4 325
Services aux ménages comme % du total des créations	13.9%	14.6%	15.2%	15.6%	15.5%	16.3%

Sources : INSEE Rhône-Alpes (1998) *Tableau de l'économie Rhône Alpes 1998* : 135.

A.36: Nombre de défaillances d'entreprises selon le secteur d'activité, Rhône-Alpes, 1991 – 1996

	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Hôtels, cafés et restaurants	551	592	638	635	579	629
Commerces	1 609	1 779	1 766	1 645	1 488	1 476
Services aux particuliers	193	239	213	245	204	242
Services aux particuliers comme % du total des défaillances	3.4%	3.5%	3.1%	4.1%	3.7%	4.5%

Source : INSEE Rhône Alpes (1998) *Tableaux de l'économie Rhône Alpes, 1998* : 137.

4. Pratiques alimentaires des français.

A.37: Evolution du nombre moyen de repas payants pris hors du domicile par semaine, selon le type de restauration, France, 1980 - 1991

	1980		1989		1991	
	Nombre par semaine	Répartition en %	Nombre par semaine	Répartition en %	Nombre par semaine	Répartition en %
Restaurant	0.90	28.9	0.94	28.8	1.04	32.1
Cantine ou restaurant d'entreprise	0.81	26.0	0.79	24.2	0.72	22.2
Cantine scolaire, restaurant universitaire	1.04	35.5	1.06	32.5	1.05	32.4
Casse croûte dans un café	0.07	2.3	0.09	2.8	0.12	3.7
Repas chez l'employeur ou comme hôte payant dans un autre foyer	0.23	7.4	0.24	7.4	0.18	5.6
Autres repas payants	0.06	1.9	0.14	4.3	0.13	4.0
Ensemble hors domicile	3.11	100.0	3.26	100.0	3.24	100.0

Source : INSEE (1980) (1989) (1991) *Enquêtes consommation alimentaire*, INSEE.

A.38: Lieu de consommation des déjeuners pris hors du domicile en semaine chez les 15 ans et plus, 1994

Lieu de déjeuner	% de déjeuners hors domicile
Restaurants, cafétérias et pizzerias	33%
Cantines scolaires et restaurants universitaires	11%
Restaurants d'entreprises	36%
Lieux de travail	3%
Cafés, brasseries	4%
Restauration rapide et vente à emporter	11%
Autre	2%

Source : Crédoc-DGCCRF (1994) *Enquête restauration hors foyer*, CREDOC, Paris.

A.39: Consommation de plats préparés frais, surgelés et conserves de viande et poissons en 1983 et 1991

	Plats préparés frais – (Fr. courants)			Plats préparés surgelés – (Kg)			Conserves de viande et plats cuisinés – (Kg)			Poissons surgelés (Kg)			Conserves de poisson (Fr. courants)		
	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.
Ensemble des Français	109,09	294,6	170%	1,07	4,62	332%	3,64	8,16	124%	0,92	1,46	59%	54,1	69,17	28%
Selon l'activité de l'épouse															
Chef de ménage non marié :															
<i>Homme</i>	139,08	475,81	242%	1,21	4,3	255%	5,26	12	128%	0,6	1,39	132%	23,23	111,09	378%
<i>Femme</i>	117,46	326,11	178%	1,04	3,65	251%	3,15	6,73	114%	1,22	1,87	53%	40,78	73,4	80%
<i>Ensemble</i>	125,45	368,91	194%	1,1	3,83	248%	3,93	8,23	109%	0,99	1,73	75%	34,3	84,18	145%
Chef de ménage marié et épouse inactive :															
<i>Ensemble</i>	86,57	227,51	163%	0,9	4,51	401%	3,19	7,93	149%	0,88	1,45	65%	28,97	71,36	146%
<i>Moins de 65 ans</i>	84,88	233,41	175%	0,96	5,13	434%	3,25	4,36	34%	0,89	1,4	57%	29,58	71,35	141%
<i>65 ans et plus</i>	97,55	241,42	147%	0,54	2,4	344%	2,76	8,98	225%	0,84	1,62	93%	25,01	71,41	186%
Chef de ménage marié et épouse active :															
<i>Ensemble</i>	122,87	315	156%	1,23	4,9	298%	3,95	8,23	108%	0,91	1,37	51%	32,61	61,66	89%
<i>Dont salariée</i>	123,68	274,09	122%	1,31	5,12	291%	4,29	8,64	101%	0,92	1,35	47%	33,45	63,02	88%
Ensemble de ménages avec épouse	105,5	277,87	163%	1,07	4,8	349%	3,57	8,14	128%	0,9	1,4	56%	30,77	65,79	114%

Source : INSEE (1983 et 1991) Enquêtes « Consommation alimentaire », INSEE, Paris.

	Plats préparés frais – (Fr. courants)			Plats préparés surgelés – (Kg)			Conserve de viande et plats cuisinés – (Kg)			Poissons surgelés– (Kg)			Conserves de poisson – (Fr. courants)		
	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.
Selon la composition du ménage :															
Couples avec enfants															
<i>Ensemble</i>	103,46	269,71	161%	1,12	5,22	366%	3,61	8,75	142%	0,88	1,43	63%	46,59	60,13	29%
<i>1 enfant</i>	153,77	307,33	100%	1,07	5,67	430%	3,72	9,48	155%	0,84	1,56	86%	63,65	66,18	4%
<i>2 enfants</i>	109,14	324,01	197%	1,26	4,65	269%	3,86	8,08	109%	1,06	1,23	16%	42,83	64,27	50%
<i>3 enfants et plus</i>	54,14	155,58	187%	1	5,53	453%	3,25	8,94	175%	0,73	1,56	114%	36,1	48,14	33%
Couples sans enfant, chef de ménage âgé de :															
<i>Moins de 65 ans</i>	139,98	354,7	153%	1,27	5,1	302%	4,27	8,93	109%	1,24	1,3	5%	85,93	89,99	5%
<i>65 ans et plus</i>	103,59	269,08	160%	0,68	2,29	237%	2,54	4,06	60%	0,84	1,52	81%	67,43	79,6	18%
<i>Ensemble</i>	126,65	321,78	154%	1,05	4,02	283%	3,64	7,06	94%	1,09	1,39	28%	79,15	85,99	9%
Personnes seules âgées de :															
<i>Moins de 65 ans</i>	203,31	499,26	146%	1,06	5,26	396%	4,8	11,9	148%	1,2	1,83	53%	78,47	131,5	68%
<i>65 ans et plus</i>	96,67	329,47	241%	0,48	1,53	219%	1,57	3,99	154%	0,77	1,95	153%	65,79	78,05	19%
<i>Ensemble</i>	148	421,88	185%	0,76	3,56	368%	3,12	8,3	166%	0,98	1,88	92%	71,87	107,14	49%

Source : INSEE (1983 et 1991) *Enquêtes Consommation alimentaire*, Paris, INSEE.

	Plats préparés frais – (Fr. courants)			Plats préparés surgelés – (Kg)			Conserve de viande et plats cuisinés – (Kg)			Poissons surgelés – (Kg)			Conserves de poisson – (Fr. courants)		
	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.
Selon la CSP du chef de ménage :															
Agriculteurs exploitants	57,76	171,83	197%	0,97	1,46	51%	2,53	2,7	7%	0,8	1,22	53%	23,48	56,26	140%
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise.	139,17	628,52	352%	0,78	4,58	487%	2,64	7,26	175%	0,67	1	49%	22,92	67,17	193%
Cadres et professions intellectuelles supérieures.	149,92	387,39	158%	1,57	6,13	290%	3,57	8,95	151%	1,3	1,47	13%	51,12	87,18	71%
Professions intermédiaires	137,05	316,13	131%	1,5	6,28	319%	4,48	10,6	137%	1,1	1,84	67%	40,14	65,35	63%
Employés	120,75	298,34	147%	1,42	5,81	309%	4,7	9,42	100%	1,18	1,38	17%	39,54	65,16	65%
Ouvriers	79,21	205,98	160%	0,89	4,96	457%	4,02	9,59	139%	0,79	1,3	65%	26,06	61,23	135%
Inactifs	112,47	265,53	136%	0,85	2,91	242%	2,75	5,82	112%	0,83	1,69	104%	27,34	75,89	178%
Selon la zone de résidence :															
Bassin parisien	101,08	351,1	247%	0,96	5,28	450%	3,97	9,05	128%	0,69	1,34	94%	57,79	67,85	17%
Nord	68,83	210,54	206%	0,75	4,92	556%	4,1	9,28	126%	0,55	1,11	102%	42,72	65,79	54%
Est	91,68	274,71	200%	1,37	4,2	207%	4,07	7,4	82%	0,73	1,4	92%	49,58	61,07	23%
Ouest	103,66	223,8	116%	1,06	4,35	310%	3,67	7,9	115%	0,66	1,19	80%	60,41	61,42	2%
Sud-Ouest	59,59	217,56	265%	0,65	4,14	537%	2,18	8,69	299%	1,13	1,66	47%	44,19	71,43	62%
Centre-Est	128,53	292,4	127%	0,94	3,96	321%	3,58	7,44	108%	1,45	1,93	33%	53,37	64,57	21%
Méditerranée	143,62	332,83	132%	1,63	5,07	211%	4,26	8,54	100%	1,22	1,6	31%	60,94	81,15	33%
Selon la commune de résidence :															
Zone agricole	51,97	144,35	178%	0,7	1,55	121%	2,15	3,4	58%	0,65	1,05	62%	47,76	59,83	25%
Zone non agricole :	114,1	306,61	169%	1,11	4,91	342%	3,78	8,62	128%	0,94	1,52	62%	54,72	69,92	28%
Communes rurales	80,4	289,97	261%	1,02	5,03	393%	3,63	8,66	139%	0,93	1,53	65%	51,94	67,12	29%
Unités urbaines de moins de 10000 h	95,93	235,24	145%	1,16	5,8	400%	4,01	9,83	145%	0,74	1,7	130%	40,64	66,86	65%
UU de 10000 à 100000.	102,85	285,03	177%	1,2	4,36	263%	4	8,32	108%	0,89	1,35	52%	60,51	69,57	15%
UU de plus de 100000 sauf Paris	138,35	318,52	130%	1,09	4,92	351%	3,96	8,89	124%	1,11	1,51	36%	57,69	70,36	22%
Paris	145,24	371,74	156%	1,13	4,77	322%	3,35	7,71	130%	0,88	1,59	81%	56,19	74,81	33%

Source : INSEE (1983 et 1991) *Enquêtes Consommation alimentaire*, INSEE, Paris.

	Plats préparés frais – (Fr. courants)			Plats préparés surgelés – (Kg)			Conserve de viande et plats cuisinés (Kg)			Poissons surgelés – (Kg)			Conserves de poisson – (Fr. courants)		
	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.	1983	1991	Var.
Selon l'âge du chef ménage:															
Moins de 25 ans		450,15			5,57			13,05			0,82		71,55		
25-34 ans	193,68	285,54	47%	1,3	5,53	325%	4,45	10,53	137%	0,85	1,33	56%	65,75	63,79	-3%
35-44	195,71	331,01	69%	1,19	5,38	352%	3,8	8,78	131%	0,89	1,28	44%	54,74	62,21	14%
45-54	163,1	264,8	62%	0,99	5,59	465%	3,28	8,81	169%	0,94	1,65	76%	72,22	65,77	-9%
55-64	149,02	244,23	64%	0,94	3,56	279%	2,98	6,66	123%	1,16	1,66	43%	70,4	86,83	23%
65-74	131,73	306,6	133%	0,68	2,54	274%	2,55	5,29	107%	0,86	2,02	135%	93,83	88,79	-5%
75 ans et plus	122,03	271,83	123%	0,55	1,33	142%	1,66	3,15	90%	0,52	1,59	206%	51,69	63,19	22%

Source : INSEE (1983 et 1991) *Enquêtes Consommation alimentaire*, INSEE, Paris.

5. Fiches des métiers des services à domicile

A5.1: Tâches et logiques d'intervention des Travailleuses familiales

LOGIQUES D'INTERVENTION		FAIRE A LA PLACE DE QUELQU'UN QUI SOUHAITE FAIRE FAIRE	SOULAGER QUELQU'UN QUI NE PEUT PAS FAIRE SEUL	STIMULER ACCOMPAGNER	FAIRE DE LA PREVENTION ET DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	EDUQUER	SOIGNER
TACHES							
ENTRETIEN DE LA MAISON			Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale		
	AIDE A L'ENFANT		Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale	
	AIDE AUX MENAGES, A LA FAMILLE		Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale	
	AIDE AUX MALADES		Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale			
	AIDE A LA PERSONNE HANDICAPEE		Travailleuse Familiale	Travailleuse Familiale			
	AIDE A LA PERSONNE AGEES						
SOINS MEDICAUX							

Travailleuse familiale

APPELLATION PRINCIPALE	Seule appellation utilisée
MISSIONS	Apporter une aide matérielle et psychologique aux familles en difficultés, afin de faciliter leur maintien à domicile. Rôle social, éducatif et préventif.
PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> • Familles en difficultés sociales momentanées ou plus durables, généralement avec des enfants • Sorties de maternité • Naissances gémellaires • Familles nombreuses • Problèmes financiers • Troubles psychologiques ou sociaux • Maladies graves (cancer, sida, maladies invalidantes)
FINANCEMENT	<p>Conseils généraux, au titre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - protection maternelle et infantile - Aide sociale à l'enfance - Revenu minimum d'insertion <p>Caisses d'allocations familiales, au titre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des aides au foyer de la CAF - de la prévention sociale <p>Caisse régionales d'assurances maladie – Mutuelles</p> <p>Financement en complément par la famille en fonction du quotient familial</p>
FORMATION	<p>Formation initiale (En cours d'emploi, durée : 665 heures théoriques + stage pratique 3,5 mois)</p> <p>Formation continue prévue par la convention collective</p>
TITRE ET DIPLOME	Certificat d'Etat de travailleuse familiale
CONVENTION COLLECTIVE	<ul style="list-style-type: none"> - Travailleuse familiale (1970) - Aide à Domicile en Milieu Rural (1970)
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> - Employées d'association loi 1901 adhérentes aux fédérations d'Aide à Domicile, d'associations non-fédérées ou d'organismes (Caisse d'allocation familiales, Mutualité Social agricole, direction départementale de l'action sanitaire et sociale, centre communaux d'action sociale, conseils généraux) - Rémunération mensuelles, proches du temps plein - Exceptionnellement, travail de nuit et de week-end
TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien de la maison (y compris courses et préparations des repas) - Aide à la personne auprès d'enfants : laver, habiller, aider à la prise des repas, organiser et participer à des activités ludiques et éducatives, aider aux devoirs, accompagner dans des lieux extérieurs au domicile (crèches, garderie, école, centre de loisirs)
LOGIQUES D'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> - Soulager quelqu'un qui ne peut pas faire seul - Stimuler, accompagner, éduquer - Faire de la prévention, sanitaire et sociale

Travailleuse familiale

COMPETENCES	<p>Les compétences générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir faire : organisation, rapidité, savoir prendre des initiatives - savoir être : écoute, patiente, respect, adaptabilité, diplomatie, discrétion professionnelle, sens de la communication, savoir se préserver, ponctualité. <p>Qualités personnelles : joie de vivre, avoir du cœur, passion</p> <p>Compétence qui dépendent des logiques d'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - stimuler, accompagner : pédagogie, autorité, savoir stimuler, savoir gérer un budget - éduquer : pédagogie, autorité - faire de la prévention sanitaire et sociale : être disponible, mettre en confiance, ne pas paniquer, travailler en équipe socio-sanitaire <p>Compétences qui dépendent des tâches à accomplir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - entretien de la maison : savoir accomplir les tâches ménagères - aide à la personne (enfants) : connaissance en puériculture, connaissances en hygiène, connaissance en psychologie de l'enfant, connaissance nutritionnelles, savoir s'occuper d'enfants
COMMENTAIRES ET QUESTIONNEMENTS	<p>La question des compétences : Enoncées par les professionnelles elles-mêmes, celles-ci sont centrées sur l'affect et les compétences opérationnelles. Elles négligent les compétences liées au savoir, liées aux méthodes professionnelles</p> <p>Il est donc nécessaire de les reformuler «à distance» en prenant en compte ces dimensions</p>

A5.2 : Tâches et logiques d'intervention des aides à domicile

LOGIQUES D'INTERVENTION		FAIRE A LA PLACE DE QUELQU'UN QUI SOUHAITE FAIRE FAIRE	SOULAGER QUELQU'UN QUI NE PEUT PAS FAIRE SEUL	STIMULER ACCOMPAGNER	FAIRE DE LA PREVENTION ET DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	EDUQUER	SOIGNER
TACHES							
ENTRETIEN DE LA MAISON			Aide à domicile				
	AIDE A L'ENFANT		Aide à domicile				
	AIDE AUX MENAGES, A LA FAMILLE		Aide à domicile				
	AIDE AUX MALADES		Aide à domicile	Aide à domicile			
	AIDE A LA PERSONNE HANDICAPEE		Aide à domicile	Aide à domicile	Aide à domicile Auxiliaire de vie		
	AIDE A LA PERSONNE AGEES		Aide à domicile	Aide à domicile	Aide à domicile		
SOINS MEDICAUX							

Aide à domicile

APPELLATION PRINCIPALE	Aide à domicile, aide ménagère aux familles, aide aux personnes âgées, aide familiale, auxiliaire de vie, assistante de vie, auxiliaire de gériatrie.
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Aider à l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne des personnes rencontrant des difficultés passagères ou plus durables. • Apporter une aide humaine aux personnes handicapées dans tous les actes de la vie quotidienne, par un soutien matériel et physique, mais aussi psychologique et social. • Contribuer au maintien à domicile des personnes âgées par une action morale, sociale et matérielle.
PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes âgées dépendantes ou malades • Familles en difficulté passagère (maladie, sortie de maternité, accident). • Personnes handicapées • Personnes malades (cancer, sida...)
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Essentiellement financement public par catégories de publics • Financement d'Etat pour les auxiliaires de vie. • Financement Caisses Régionales d'Assurance maladie, Mutuelles, Caisses de Retraite pour les personnes âgées, relais du Conseil Général pour la Prestation Spécifique Dépendance. • Financement Caisses d'Allocation familiales, Conseils Généraux pour les Familles ; • Financement facultatif des communes • Financement Caisses Régionales d'Assurance maladie pour les malades • Co-financement pour le particulier bénéficiaire, souvent , en fonction du quotient familial : allègement d'impôt si le particulier est imposable ; exonération de charges sociales si le particulier a plus de 70 ans.
FORMATION	Soit aucune, soit quelques journées de formation continue, soit des pré-qualification aide à la personne, petite enfance, personne âgée, personne handicapée, soit une formation débouchant sur un titre (CAFAD, BEPA, BEP sanitaire et social)
TITRE ET DIPLOME	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile : seul diplôme professionnel reconnu mais non obligatoire ; • BEPA option service aux personnes, BEP sanitaire et social option complémentaire Aide à Domicile
CONVENTION COLLECTIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à domicile 1983 • Aide à Domicile en milieu Rural 1970 • Croix Rouge 1986
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Activité en prestataire : employé d'associations de type loi 1901 adhérentes de fédérations d'aide à domicile, d'associations non fédérées ou d'organismes (Caisse d'allocation Familiale, Mutualité sociale Agricole, Centre communaux d'action Sociale) • Activité en mandataire : employés par des particuliers • Rémunération à l'heure ou mensualisée • Temps partiel de quelques heures mensuelles allant jusqu'au temps plein • Travail régulier le week-end, la nuit • Irrégularité dans la journée (forte activité au lever, repas, coucher)

Aide à domicile

TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien de la maison (y compris courses et préparation de repas) • Aide à la personne auprès de personnes âgées, malades ou handicapées : aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la prise des repas, aide administrative, compagnie...
LOGIQUES D'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> • Soulager quelqu'un qui ne peut pas faire seul. • Stimuler, accompagner.
COMPETENCES	<p>Compétences générales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir faire : organisation, rapidité, savoir prendre des initiatives - savoir être : écoute, patiente, respect, adaptabilité, diplomatie, discrétion, sens de la communication, mettre en confiance, savoir prendre sur soi, savoir se préserver. <p>Qualités personnelles : joie de vivre, avoir du cœur, être bien dans sa peau, passion, honnêteté.</p> <p>Compétences qui dépendent des logiques d'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stimuler, accompagner : pédagogie, autorité, savoir stimuler. <p>Compétences qui dépendent des tâches à accomplir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entretien de la maison : savoir faire le ménage, être soigneux, faire comme l'autre le souhaite - Aide à la personne (personne âgée ou personne handicapée) : technique pour déplacer une personne âgée, technique pour effectuer la toilette, connaissance d'hygiène, force physique, vigilance.
COMMENTAIRES ET QUESTIONNEMENTS	<p>Le terme générique Aide à domicile regroupe ici différentes appellations. Cette variété nuit à la compréhension des métiers et à l'identité professionnelle.</p> <p>Il y a nécessité de re-positionner ces intitulés et de les différencier des énoncés des financements.</p> <p>Il y a une revendication forte des différences, en fonction des publics accompagnés, par les professionnelles.</p> <p>Pour autant l'enquête n'a pas montré de différences fondamentales, sinon dans l'acquisition, à la fois, de connaissances sur le public bénéficiaire et dans celle des gestes techniques qui en découlent (sécurité, manutention, niveau de langage)</p> <p><u>Compétences</u> :</p> <p>exprimées par les professionnelles elles-mêmes, celles –ci ne sont pas exhaustives, elles peuvent même être erronées : pour exemple la force physique n'est pas nécessaire en tant que telle, pour effectuer de la manutention de personne, mais elle cache un manque de connaissance technique.</p> <p><u>Formation</u> :</p> <p>L'absence de formation systématique met en cause la professionnalisation de ces métiers.</p> <p>L'enjeu est autour d'une formation généraliste de l'aide ou d'une formation spécifique par public ; mais aussi entre formation initiale et formation continue.</p> <p><u>Lien emploi- formation</u> :</p> <p>Les nombreuses pré-formations financées par les Directions départementales du travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle et les Agences nationales pour l'emploi ne sont pas forcément adaptées au travail à domicile. Il y a peu d'embauches durables sur la totalité des personnels formés. Il est donc nécessaire de revoir les modalités de formation avec les partenaires professionnels locaux.</p>

Garde de personnes malades, handicapées ou dépendantes

APPELLATION PRINCIPALE	Garde à domicile, tierce personne, Garde malade, dame de compagnie, garde malade de jour, garde malade de nuit, assistante de vie, aide à domicile
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une surveillance auprès de personnes qui ne sont pas en mesure de rester seules. Aider à l'accomplissement des tâches de la vie quotidienne
PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> Personnes âgées dépendantes, malades Personnes handicapées Personnes malades (cancer, sida...)
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Financement Caisses Régionales d'Assurance maladie, retour d'hospitalisation. Conseils régionaux : allocation compensatrice tierce personne (remplacée par la Prestation spécifique dépendance) Financement facultatif par les communes. Auto-financement par le particulier : allègement d'impôt si le particulier est imposable; exonération de charges sociales si le particulier a plus de 70 ans.
FORMATION	Soit aucune, soit quelques journées de formation continue, soit des pré-qualification aide à la personne, petite enfance, personne âgée, personne handicapée, soit une formation débouchant sur un titre (CAFAD, BEPA, BEP sanitaire et social)
TITRE ET DIPLOME	<ul style="list-style-type: none"> Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile (CAFAD)
CONVENTION COLLECTIVE	<ul style="list-style-type: none"> Aide à domicile 1983 Aide à Domicile en milieu Rural 1970 Employé de maison 1980
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> Activité en emploi direct entre particuliers ou mandataire : ! employé par des particuliers. Activité en prestataire : employé d'associations de type loi 1901 adhérentes de fédérations d'aide à domicile, d'associations non fédérées ou d'organismes (Caisse d'allocation Familiale, Mutualité sociale Agricole, Centre communaux d'action Sociale) Rémunération à l'heure ou mensualisée Travail régulier le week-end et la nuit, éventuellement logé chez le particulier. Mais les heures peuvent être modulées : beaucoup dans un premier temps et en diminution ensuite. Temps partiel, l'amplitude d'heures peut-être grande avec les heures de présence responsable ; 1 à 3 employeurs en majorité.
TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> Entretien de la maison (y compris courses et préparation de repas) Aide à la personne auprès de personnes âgées, malades, handicapées : aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la prise des repas, aide administrative, compagnie, présence sans activité ;
LOGIQUES D'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> Soulager quelqu'un qui ne peut pas faire seul. Stimuler, accompagner.

Garde de personnes malades, handicapées ou dépendantes

<p>COMPETENCES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences générales : <ul style="list-style-type: none"> - savoir faire : organisation, rapidité, savoir prendre des initiatives - savoir être : écoute, patiente, respect, adaptabilité, diplomatie, discrétion, sens de la communication, mettre en confiance, savoir prendre sur soi, savoir se préserver. • Qualités personnelles : joie de vivre, avoir du cœur, être bien dans sa peau, passion, honnêteté. • Compétences qui dépendent des logiques d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> - Stimuler, accompagner : pédagogie, autorité, savoir stimuler. • Compétences qui dépendent des tâches à accomplir : <ul style="list-style-type: none"> - Entretien de la maison : savoir faire le ménage, être soigneux - Aide à la personne (personne âgée) : technique pour déplacer une personne âgée, technique pour effectuer la toilette, connaissance d'hygiène, force physique, vigilance, transmettre aux services médicaux.
<p>COMMENTAIRES ET QUESTIONNEMENTS</p>	<p>Ce regroupement de métiers est différencié de celui de l'aide à domicile pour mettre en évidence la notion de garde passive ou active dont la mission principale est la prévention des risques.</p> <p>Toutefois, il y a beaucoup de similitudes entre les deux groupes de métiers. Ces similitudes dans les tâches effectuées sont plus ou moins liées à l'attribution de prestations de soins en complément de la garde. Quand il n'y a pas d'intervention de professionnel des services de soins, les tâches effectuées sont proches de celles des aides à domicile.</p> <p>Les caractéristiques de ces emplois font que ce sont des interventions dans l'urgence, pour une durée importante (exemple : trois gardes qui se relaient pour assurer un plein temps de présence), qui peuvent, soit diminuer progressivement quand la situation s'améliore, soit s'interrompre de façon brutale (hospitalisation, décès), ce qui provoque une perte brutale d'un grand nombre d'heures.</p> <p>L'emploi du temps comprend de longues périodes de solitude, souvent mal vécues par les professionnelles.</p> <p><u>Formation</u> :</p> <p>Ces fonctions peuvent apparaître comme nécessitant moins de qualifications : « c'est la présence qui compte », alors qu'en réalité, la garde est souvent confrontée à des situations d'urgence (chute, comportement dément) qui nécessitent des compétences particuliers.</p>

A5.3 : Tâches et logiques d'intervention des principaux métiers de la branche Employés de Maison

LOGIQUES D'INTERVENTION		FAIRE A LA PLACE DE QUELQU'UN QUI SOUHAITE FAIRE FAIRE	SOULAGER QUELQU'UN QUI NE PEUT PAS FAIRE SEUL	STIMULER ACCOMPAGNER	FAIRE DE LA PREVENTION ET DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	EDUQUER	SOIGNER
TACHES							
ENTRETIEN DE LA MAISON		Employé de maison	Employé de maison				
	AIDE A L'ENFANT	Garde d'enfant, nurse, gouvernante				Garde d'enfant, nurse, gouvernante	
	AIDE AUX MENAGES, A LA FAMILLE	Femme de chambre, valet	Femme de chambre, valet				
	AIDE AUX MALADES		Employé de maison, assistante de vie, garde malade de nuit, de jour, dame de compagnie	Employé de maison, assistante de vie, garde malade de nuit, de jour, dame de compagnie			
	AIDE A LA PERSONNE HANDICAPEE		Employé de maison qualifié, dame de compagnie	Employé de maison qualifié, dame de compagnie	Assistante de vie		
	AIDE A LA PERSONNE AGEES		Employé de maison qualifié, dame de compagnie	Employé de maison qualifié, dame de compagnie	Assistante de vie		
SOINS MEDICAUX							

Employé de maison

APPELLATION PRINCIPALE	Employé de maison, femme de ménage.
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer l'ensemble des tâches ménagères qui concourent à l'entretien courant de la maison, éventuellement en l'absence des employeurs.
PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> • Ménages actifs • Familles • Personnes âgées, valides ou dépendantes.
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Auto-financement par les particuliers. • Allégement d'impôts pour les particuliers imposables. • Paiement assuré par le particulier lui-même, par le chèque emploi service, par l'entreprise ou l'association intermédiaire. • Paiement effectué par le relais de l'association mandataire
FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune obligatoire • Formation employé(e) familial(e) polyvalent(e) • Pré-qualification
TITRE ET DIPLOME	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat d'Employé(e) Familial(e) Polyvalent(e) reconnu dans la Convention Collective d'Employés de Maison et homologuée en 1998.
CONVENTION COLLECTIVE	Employés de maison 1980
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Employé par des particuliers. • Placés par des associations mandataires – Employés par des associations intermédiaires ou des sociétés commerciales. • Rémunération à l'heure • Travail régulier ou non, temps partiel, le week-end. Minorité de temps complets. • Plusieurs employeurs.
TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien de la maison (y compris préparation des repas et courses) • Aide à la personne auprès de personnes âgées : aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la prise de repas, aide administrative, compagnie.
LOGIQUES D'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> • Faire à la place de quelqu'un qui souhaite faire faire . • Soulager quelqu'un qui ne peut pas faire.
COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences générales : <ul style="list-style-type: none"> - Savoir faire : organisation, rapidité, savoir prendre des initiatives. - Savoir être : écoute, patiente, respect, adaptabilité, discrétion, sens de la communication, savoir prendre sur soi, savoir se préserver. • Qualités personnelles : joie de vivre, avoir du cœur, être bien dans sa peau, passion, honnêteté. • Compétences qui dépendent des tâches à accomplir : <ul style="list-style-type: none"> - Entretien de la maison : savoir faire le ménage, être soigneux, force physique, faire comme l'autre souhaite.

Employé de maison

COMMENTAIRES QUESTIONNEMENTS	ET <p>C'est la catégorie professionnelle la plus connue du grand public, souvent appelée femme de ménage, terme aussi utilisée pour les autres catégories de personnes comme les Travailleuses Familiales, les Aides à Domicile ou les Gardes.</p> <p>C'est la catégorie la plus touchée par la mise en place du chèque emploi service, celle qui regroupe le plus de disparités de mode d'organisation, les deux principaux étant le mandataire et l'emploi direct entre particuliers.</p> <p>Formation :</p> <p>L'absence de formation officielle ne doit pas masquer la variété des pré-formations ou des formations non-reconnues qui ont été proposées aux demandeurs d'emploi. Toutefois ces formations sont plus souvent centrées sur l'aide à la personne que sur l'entretien du logement, à l'exception des expériences menées par la Fédération des Employeurs Particuliers d'Employés de Maison, qui centre la formation la formation sur la notion qualité du service à rendre et des expérimentations proposées à des femmes en difficultés d'insertion, dans lesquelles il a été jugé utile de viser l'acquisition des savoirs faire ménagers.</p> <p>Cette catégorie est perçue par beaucoup comme un premier palier avant l'aide à la personne.</p> <p>A noter, toutes les professionnelles ne le vivent pas comme cela, certaines considérant que c'est un métier à part entière , d'autres considérant, au contraire, que seules les tâches d'aide directe à la personne sont valorisantes.</p> <p>Il va être nécessaire de positionner la formation de ces professionnelles en fonction des autres catégories d'une part, mais aussi sur la notion de service rendu, et sur la variété de conditions statutaires que les employés peuvent rencontrer.</p>
---	--

Garde d'enfant

APPELLATION PRINCIPALE	Garde d'enfant, nurse, gouvernante, Baby-sitter.
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer l'ensemble des tâches nécessaires à l'accueil, la garde et à l'éveil d'un ou plusieurs enfants. Eventuellement effectuer l'entretien de la maison.
PUBLIC	Familles, enfants.
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Auto-financement par les particuliers. • Allègement d'impôts pour les particuliers imposables. • Allocation pour Garce d'Enfant à Domicile (AGED) par les Caisses d'Allocations Familiales.
FORMATION	Soit aucune, soit quelques journées de formation continue, soit des pré-qualification aide à la personne, petite enfance, soit une formation débouchant sur un titre (CAFAD, BEPA, BEP sanitaire et social, CAP petite enfance)Aucune obligatoire
TITRE ET DIPLOME	Aucun à ce jour reconnu.
CONVENTION COLLECTIVE	Employés de maison 1980
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Employé par des particuliers. • Placés par des associations mandataires spécialisées ou non dans la garde d'enfants ou employé par des sociétés commerciales. • Rémunération mensuelle ou à l'heure • Travail la nuit et le week-end pour les gouvernantes et les nurses, éventuellement logé sur place par l'employeur. • Emploi à temps partiel ou à temps plein ; • Une majorité travaille auprès d'enfants d'âge pré-scolaire.
TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à la personne auprès d'enfants : laver, habiller, aider à la prise des repas, organiser et participer à des activités ludiques et éducatives, aider aux devoirs, accompagner dans des lieux extérieurs (crèche, garderie, école, centre de loisir) • Entretien de la maison (y compris préparation des repas et courses)
LOGIQUES D'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> • Faire à la place de quelqu'un qui souhaite faire faire . • Eduquer
COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences générales : <ul style="list-style-type: none"> - Savoir faire : organisation, rapidité, savoir prendre des initiatives. - Savoir être : écoute, patiente, respect, adaptabilité, discrétion, sens de la communication, savoir prendre sur soi, savoir se préserver. • Qualités personnelles : joie de vivre, avoir du cœur, être bien dans sa peau, passion, honnêteté. • Compétences qui dépendent d'une logique d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> - éduquer : pédagogie, autorité. • Compétences qui dépendent des tâches à accomplir : <ul style="list-style-type: none"> - Entretien de la maison : savoir faire le ménage, être soigneux, force physique, faire comme l'autre souhaite. - Aide à la personne (enfant) : connaissances d'hygiène, connaissances nutritionnelles, vigilance, connaissance de l'enfant, développement de l'enfant, aimer les enfants, aimer travailler auprès d'enfant.

Garde d'enfant

COMMENTAIRES QUESTIONNEMENTS	ET Ces emplois se sont développés avec la mise ne place de l'AGED. les particuliers posent des exigences plus fortes que tous les autres modes d'intervention. Les associations polyvalentes rencontrent des difficultés à proposer du personnel qualifié. De nombreuses associations intermédiaires ou mandataires se sont spécialisées en milieu urbain sur ce créneau, en associant public jeune en insertion, Cap petite enfance et emploi à domicile auprès d'enfants. Le coût du mode de garde et le confort d'organisation sont les éléments déterminants du choix des particuliers, qui alors posent des exigences suer la qualité éducative et culturelle du service. Il y a une motivation très forte de certaines professionnelles à travailler auprès d'enfants, voire exclusivement auprès d'eux. mais celles qui sont formées aux métiers de la petite enfance, ne souhaitent pas forcément travailler à domicile compte tenu de la précarité des revenus.
---	--

Infirmier / infirmière

APPELLATION PRINCIPALE	Seule appellation usitée
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Participe au diagnostic, donne les soins suivant les prescriptions du médecin. • Encadre l'intervention des aides soignant(e)s.
PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes âgées dépendantes, malades • Personnes handicapées • Personnes malades (cancer, sida...)
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Par la Sécurité sociale • Prise en charge à 100% dans le cadre des Services de Soins Infirmiers à Domicile
FORMATION	Contenue dans le diplôme d'Etat
TITRE ET DIPLOME	Diplôme d'Etat d'Infirmier(e)
CONVENTION COLLECTIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à domicile 1983 • Aide à Domicile en milieu Rural 1970 • Croix Rouge 1986
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Employé dans les services de soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), par des associations de type loi 1901, fédérées ou non, ou par des services publics (hôpitaux, Centres Communaux d'Action Sociale) • Statut libéral • Rémunération mensuelle • Travail régulier le week-end – en journée
TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à la personne auprès de personnes âgées, malades, handicapées : aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la prise des repas, aide administrative.
LOGIQUES D'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> • Soigner • Soulager quelqu'un qui ne peut pas faire seul. • Stimuler.
COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences générales : <ul style="list-style-type: none"> - savoir faire : organisation, rapidité, savoir prendre des initiatives - savoir être : respect, adaptabilité, diplomatie, discrétion, sens de la communication, savoir se préserver. • Qualités personnelles : joie de vivre, avoir du cœur, être bien dans sa peau, passion, honnêteté. • Compétences qui dépendent des logiques d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> - Stimuler : pédagogie, autorité, savoir stimuler. - Soigner : connaissances médicales, rigueur, rassurer, mettre en confiance. • Compétences qui dépendent d'un autre domaine: <ul style="list-style-type: none"> - Aide à la personne (personne âgée) : technique pour déplacer une personne âgée, technique pour effectuer la toilette, connaissance d'hygiène, force physique, vigilance.
COMMENTAIRES ET QUESTIONNEMENTS	<p>Les compétences énoncées par les professionnels ne sont pas complètes : il manque pour exemple la spécificité du travail à domicile, l'encadrement des Aides Soignants, le problème de la force physique, elles devront être revues en cohérence avec les référentiels en vigueur pour cette profession en dehors de l'intervention à domicile.</p> <p>Les professionnel(le)s revendiquent des particularités qui pourraient constituer un des accès de spécialisation du métier de base : en gérontologie notamment, que ce soit à domicile ou en structure.</p> <p>Dans le cadre des SSIAD, une grande partie de la fonction d'encadrement des aides soignants, qui rapproche de la fonction d'encadrement hospitalière.</p> <p>Les infirmiers des SSIAD occupent un rôle important dans la répartition des tâches entre les aides soignants et les autres aides à domicile, des difficultés de fonctionnement sont signalées dans les enquêtes, à propos des missions et des tâches respectives.</p>

Aide soignant(e)

APPELLATION PRINCIPALE	Seule appellation usitée
MISSIONS	Apporter les soins d'hygiène et de confort. Nettoyer et désinfecter la chambre. Apporter son aide dans les actes ordinaires de la vie quotidienne au patient.
PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes âgées dépendantes, malades • Personnes handicapées • Personnes malades (cancer, sida...)
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Par la Sécurité sociale • Prise en charge à 100% dans le cadre des Services de Soins Infirmiers à Domicile
FORMATION	Contenue dans le Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide Soignante
TITRE ET DIPLOME	Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide Soignante
CONVENTION COLLECTIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à domicile 1983 • Aide à Domicile en milieu Rural 1970 • Croix Rouge 1986
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Employé dans les services de soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), par des associations de type loi 1901, fédérées ou non, ou par des services publics (hôpitaux, Centres Communaux d'Action Sociale) • Rémunération mensuelle • Travail régulier le week-end
TACHES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à la personne auprès de personnes âgées, malades, handicapées : aide à la toilette, aide à l'habillage, aide à la prise des repas, aide administrative.
LOGIQUES D'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> • Soigner • Soulager quelqu'un qui ne peut pas faire seul. • Stimuler.
COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences générales : <ul style="list-style-type: none"> - savoir faire : organisation, rapidité, savoir prendre des initiatives - savoir être : respect, adaptabilité, diplomatie, discrétion, sens de la communication, savoir se préserver. • Qualités personnelles : joie de vivre, avoir du cœur, être bien dans sa peau, passion, honnêteté. • Compétences qui dépendent des logiques d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> - Stimuler : pédagogie, autorité, savoir stimuler. - Soigner : connaissances paramédicales, rigueur, rassurer, mettre en confiance. • Compétences qui dépendent d'un autre domaine: <ul style="list-style-type: none"> - Aide à la personne (personne âgée) : technique pour déplacer une personne âgée, technique pour effectuer la toilette, connaissance d'hygiène, force physique, vigilance.
COMMENTAIRES ET QUESTIONNEMENTS	<p>Pour partie les commentaires de la fiche « infirmier » peuvent être repris, la problématique est identique à l'exception des aspects d'encadrement.</p> <p>Les compétences des aides soignantes sont à rapprocher des celles des aides médico-psychologiques à plus forte raison à domicile, car les modes de travail sont à différencier de ceux adaptés au milieu hospitalier, et des compétences des gardes notamment pour les tâches liées à l'hygiène corporelle et ou la manutention.</p> <p>Des expériences de formation ont été menées pour renforcer les compétences nécessaires à l'exercice professionnel à domicile. L'analyse des résultats est à prendre en compte.</p>

Chargé(e) de secteur

APPELLATION PRINCIPALE	Chargé de secteur, responsable de secteur, responsable coordinateur de secteur.
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer le besoin des demandeurs, des bénéficiaires. • Coordonner l'intervention des professionnels de l'aide à domicile sous sa responsabilité, gérer le planning des interventions. • Réaliser la gestion administrative des dossiers • Assister les professionnels dans la pratique de leur métier. • Evaluer l'adéquation service rendu, les besoins du demandeur.
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des services prestataires le financement est compris dans le taux horaire des interventions à domicile. Dans le cadre des services mandataires, le financement est assuré par les frais de gestion facturés aux employeurs particuliers. • Financement public : communes, départements ;
FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune obligatoire mais un minimum est exigé dans les conventions Collectives de l'Aide à domicile et des travailleuses familiales depuis 1993, même si l'application est rare. • Formation continue interne aux fédérations d'aide à domicile • Formation prévue par la convention collective – 120 h en formation continue
TITRE ET DIPLOME	Aucun
CONVENTION COLLECTIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à domicile 1983 • Aide à Domicile en milieu Rural 1970 • Travailleuses Familiales 1970
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Employé par des associations prestataires ou mandataires de type loi 1901 adhérant à des fédérations d'Aide à Domicile ou par des associations non fédérées, ou par des services publics. Dans certaines associations cette fonction est assurée par des bénévoles. • Rémunération mensuelle
TACHES PRINCIPALES	Coordination, répondre au téléphone, recevoir le ou les demandeurs, visite aux domiciles, recevoir les intervenants à domicile, remplir des dossiers administratifs, élaborer des plannings
COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences générales : <ul style="list-style-type: none"> - savoir faire : organisation, rapidité, savoir prendre des initiatives, savoir stimuler, être polyvalent. - savoir être : écoute, sérieux, patiente, synthétique, sens de la communication, adaptabilité, clarté, être rassurant, disponibilité, diplomatie, discrétion, respect, autorité. • Qualités personnelles : joie de vivre, avoir du cœur, dynamisme
COMMENTAIRES ET QUESTIONNEMENTS	<p>Cette fonction est primordiale dans l'offre de service associatif et pour assurer le meilleur niveau d'adéquation entre l'offre et la demande. Il est à regretter que cette fonction ne soit pas valoriser par une formation qualifiante.</p> <p>Deux générations de professionnel(le)s se succèdent, les secondes étant plus qualifiées, à plus forte raison dans les services de travailleuses familiales (BTS, diplôme de travailleurs sociaux).</p> <p>Les compétences énoncées sont incomplètes : notamment la capacité de gestion des personnels n'est pas toujours évoquée ;</p> <p>La formation de ces personnels se pose de façon identique qu'ils soient rémunérés ou bénévoles.</p>

Directeur / Directrice, Directeur / Directrice adjoint(e)

APPELLATION PRINCIPALE	Responsable de service, directeur, chef de service.
MISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Encadrer la gestion administrative et financière de l'association • Coordonner l'équipe des chargés de secteur et assurer la gestion des ressources humaines • Montage et suivi des partenariats avec l'extérieur • Mise en œuvre du projet associatif
FINANCEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des services prestataires le financement est compris dans le taux horaire des interventions à domicile. Dans le cadre des services mandataires, le financement est assuré par les frais de gestion facturés aux employeurs particuliers. • Financement public : communes, départements ;
FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune obligatoire • Formation continue interne aux fédérations d'aide à domicile • Formation certifiante : <ul style="list-style-type: none"> - CAFDES : certificat d'aptitude aux fonctions de direction des établissements sociaux - DESS : diplôme d'études supérieures spécialisées (droit ou gestion principalement) - DSTS : diplôme supérieur du travail social
TITRE ET DIPLOME	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun obligatoire <p>CAFDES, DESS, DSTS</p>
CONVENTION COLLECTIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à domicile 1983 • Aide à Domicile en milieu Rural 1970 • Travailleuses Familiales 1970
CONDITION DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Employé par des associations prestataires ou mandataires de type loi 1901 adhérent à des fédérations d'Aide à Domicile ou par des associations non fédérées, ou par des services publics. • Rémunération mensuelle
COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences générales : <ul style="list-style-type: none"> - savoir faire : organisation, rapidité, animation, savoir prendre des initiatives, savoir stimuler, être polyvalent. - savoir être : écoute, sérieux, patiente, synthétique, sens de la communication, adaptabilité, clarté, être rassurant, disponibilité, diplomatie, discrétion, respect, autorité. • Qualités personnelles : dynamisme
COMMENTAIRES ET QUESTIONNEMENTS	<p>Dans les services d'aide à domicile, cette fonction n'est pas systématiquement assurée par un directeur, elle peut être confiée au président ou au conseil d'administration, elle peut être confiée à un délégué départemental fédéral ou être assurée au niveau même de l'association par un directeur. En service public, il s'agit d'un responsable de service au sein d'une structure plus globale, ou bien sous la responsabilité directe d'un élu municipal.</p> <p>Les directeurs en place, embauchés par des associations fédérées profitent du plan de formation pour à la fois acquérir de nouvelles compétences ou actualiser leurs connaissances et pour participer à la dynamique de réseaux portée par les fédérations. C'est la fonction relais entre l'association locale et le niveau fédéral. Ce rôle est aussi assuré par les élus administratifs.</p>

6.1: Fiches des salariés

Madame J.B. – Service de Maintien à Domicile	
Age	49 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP et BEP de sténodactylo - Certificat d'Etudes Primaires
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimoniale	Veuve
Nombre d'enfant	4 enfants (27 ans, 25 ans, 22 ans, 15 ans)
Profession du conjoint	Régleur sur presse
Profession père	Chauffeur dans l'administration puis employé d'administration
Profession mère	Cours particuliers
Fratric	Aînée de 6 enfants
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Non
Autres sources revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	Entre un et trois ans
Période de chômage	6 mois de chômage indemnisé
Formation / réinsertion	Stage de re-mobilisation autour d'un projet
Contenu du travail	Ménage, courses, repassage, préparation des repas livrés
Public	Personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Par une amie
Raison de l'orientation dans ce secteur	Par nécessité, divorce - Déqualifié pour la sténodactylo - Après stage de re-mobilisation ne voulait pas faire de la vente seul choix possible auxiliaire de vie - Pas de niveau bac pour être caissière - Pas de réponse dans résidence personnes âgées
Antécédent professionnel et parcours familial	Sténo dactylo dans une compagnie financière (3 ans) - Arrêt maternité (10 ans) - Aide ménagère chez ses parents – Contrats avec une association de services aux personnes (Ariel service)
Temps de trajet	-
Salaire	Entre 6 000 et 6 500 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	38 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	7 heures – 20 heures
Variation de temps de travail	Oui quand départ des personnes âgées
Type de contrat de travail	CDD mandataire et prestataire
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Aide à domicile (1983) + employé de maison (1980)
Nom du poste	Auxiliaire de vie
Type d'employeur	Association + employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Quelque fois pour remplacement
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Fatigue physique
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	-
Inconvénients	Mauvaise considération des bénéficiaires /clients - Charge morale, fatigue physique - Pas de reconnaissance du travail - Harcèlement sexuel
Congés annuels	Oui
Accès à la formation	Une formation non terminée pour surcharge de travail Difficulté par rapport à la disponibilité demandée par les personnes
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Non
Recherche d'un autre travail	La retraite « de toute façon moi pour moi j'ai pas d'avenir »
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	Patience, aimé ce que l'on fait, la personne en face, ne pas faillir à son devoir, connaître la personne et faire avec
Expérience acquises	A aidé sa mère à élever ses frères et sœurs

Mademoiselle R.O. - Service de Maintien à Domicile	
Age	23 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Bac + BTS en économie sociale et familiale (encours)
Age de sortie du système scolaire	Encore en formation
Situation matrimoniale	Concubinage
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	Ingénieur
Profession père	Artisan plombier
Profession mère	Secrétaire
Fratrie	1 sœur 18 ans
Profession fratrie	Scolarisée
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	Juillet 1998
Période de chômage	Oui mais non indemnisé
Formation / réinsertion	BTS par alternance
Contenu du travail	Polyvalence (comptabilité, secrétariat, accueil, aide à domicile)
Public	Personnes âgées, personnes malades ou hospitalisées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Par la formation alternée
Raison de l'orientation dans ce secteur	Ponctuel pour les études
Antécédent professionnel et parcours familial	Garde d'enfant - Entraîneuse de tennis
Temps de trajet	1 heure et demi
Salaire	65% du SMIC : 3400 francs mensuels
Couverture sociale	Par ses parents
Congé maternité	-
Temps de travail	39 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	8 heures – 12 heures / 13 heures – 17 heures
Variation de temps de travail	Non
Type de contrat de travail	Remplacement de trois mois puis contrat de qualification
Trajet et autres inclus dans salaire	4,60 % du salaire
Variation rémunération	Non
Convention collective	Stagiaire
Nom du poste	Stagiaire
Type d'employeur	Association
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Non mais aide du conjoint et des parents
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Pas le temps : en formation
Satisfaction au travail	Moyenne
Avantages	Rôle social
Inconvénients	Fatigue physique, pas de reconnaissance de ce métier (symboliquement, salarial), salaire trop bas, temps partiel
Congés annuels	6 semaines
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Pas encore mais à venir avec la psychologue - Réunions entre les délégués du personnel et la direction
Rémunération des réunions	1 heure d'organisation
Perpectives professionnelles	Conseillère en économie familiale
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	Patiente, honnêteté, inspirer la confiance, pas de qualification parce que ce travail nécessite trop de polyvalence
Expérience acquise	-

Mademoiselle C.V. - Service de Maintien à Domicile	
Age	25 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP couture industrielle
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimoniale	Célibataire
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	-
Profession père	Employé dans la fonction publique
Profession mère	Manutentionnaire
Fratricité	1 frère, 2 sœurs
Profession fratrie	Employé dans une société de transport, mère au foyer, chômage
Membre d'un syndicat / association	Déléguée du personnel
Autres emplois	Travail au noir entretien chez des particuliers ou en entreprise
Autres sources de revenus	Travail au noir
Ancienneté dans l'emploi actuel	4 ans et demi
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Pré-qualification rémunérée (10 mois) d'aide soignante
Contenu du travail	Ménage, repassage, courses, aide administrative, surveillance générale de l'état de santé, cuisine, compagnie, repassage
Public	Personnes âgées, personnes malades du sida
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	En recherche d'emploi dans le secteur paramédical, association proche de son logement
Raison de l'orientation dans ce secteur	Ne voulait pas travailler dans la couture industrielle <i>Trouver un job pour vivre mais c'est pas parce que j'avais faim que je suis rentrée ici</i> <i>[...] J'ai toujours aimé, j'avais un petit côté boy-scout, aider les autres personnes donc je me suis dit pourquoi pas le paramédical</i>
Antécédent professionnel et parcours familial	Aucun
Temps de trajet	-
Salaire	Minimum 130 heures entre 4200 et 4300 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	130 heures mensuelles + 10% maximum. En général entre 140heures à 150 heures mensuelles
Amplitude journée de travail	?
Variation de temps de travail	En plus
Type de contrat de travail	Au départ contrat de 4 mois Puis CDI 90 h, puis 100 h, puis 130h par mois
Trajet et autres inclus dans salaire	
Variation rémunération	Minimum de 130 h. Variation de 600 à 700 francs / mois
Convention collective	Aide à domicile (1983)
Nom du poste	Mandataire et prestataire
Type d'employeur	Association prestataire
Travail durant le week-end	Non
Salaires suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Oui recherche un contrat proche du temps plein mais fatigue physique importante
Pourquoi	Financier
Satisfaction au travail	Oui forte
Avantages	Côté humain de l'aide, se sentir utile, valorisant
Inconvénients	Fatigue physique, déplacement, baisse des heures, obligation de faire du mandataire, grande disponibilité mentale
Congés annuels	Oui
Accès à la formation	Oui (postures, rapport à la mort)
Réunion d'équipe	Non mais temps informels à midi pendant le repas pris collectivement dans les locaux de l'association
Rémunération des réunions	-
Perspectives professionnelles	Professeur de gymnastique pour personnes âgées
Recherche d'un autre travail	Non sauf si baisse des heures
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Aucune
Qualités nécessaires	-
Expérience acquise	Apprentissage sur le tas, - Stages en pré-qualification aide soignante. « J'avais déjà cette petite fibre, j'ai toujours été comme ça ».

Madame F.H.- Savarahm	
Age	57 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Certificat d'Etudes Primaires
Age de sortie du système scolaire	14 ½ ans
Situation matrimonial	Veuve
Nombre d'enfant	1 auxiliaire de vie , 1 cuisinier, 1 chauffeur routier
Profession du conjoint	Artisan
Profession père	Transporteur péniche
Profession mère	Idem
Fratrie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	12 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, repas
Public	4 personnes handicapées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Par une ancienne employeuse
Raison de l'orientation dans ce secteur	Besoin d'argent (cessation d'activité de son mari)
Antécédent professionnel et parcours familial	Aide familiale - Aide familiale dans entreprise de son mari (30 ans) - Assis tante maternelle 3 ans
Temps de trajet	20 minutes
Salaire	Entre 4500 et 6500 francs mensuels. Rémunérée à l'heure
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	120 heures mensuels
Amplitude journée de travail	8heures 30 -20 heures
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI sur la base 60 heures mensuelles
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Aide à domicile (1983)
Nom du poste	Auxiliaire de vie
Type d'employeur	Association
Travail durant le week-end	1 week-end sur trois
Salaire suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Oui
Pourquoi	Pas de charges familiales
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Travailler avec équipe soignante
Inconvénients	Fatigue physique et morale (souffrance des autres), travail en solitaire
Congés annuels	Oui 5 semaines (samedis compris)
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Oui tous les 15 jours
Rémunération des réunions	Oui 1 heure
Perpectives professionnelles	Attend la retraite
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/ Qualifications nécessaires	Aimer son travail, être gentille , savoir être ferme, savoir mettre des limites, discrétion
Expérience acquise	Expérience familiales

Mme L.Z. - Savarahm	
Age	28 ans
Sexe	Française
Nationalité /origine	Origine tunisienne
Niveau scolaire initial	CAP habillement
Age de sortie du système scolaire	19 ans
Situation matrimonial	Célibataire
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	-
Profession père	Cantonnier (fonction publique territoriale)
Profession mère	Au foyer
Fratrie	7 sœurs, 3 frères
Profession fratrie	Aide soignante, chercheuse biologie, pharmacienne
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	7 ans
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Stage d'informatique - Formation d'aide soignante
Contenu du travail	Ménage, repas , toilettes, nettoyage de la chambre, des appareils , manipulations, promenades
Public	Personnes handicapées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Par stage d'informatique effectué à l'hôpital
Raison de l'orientation dans ce secteur	Au chômage – Formations dans le secteur sanitaire et social
Antécédent professionnel et parcours familial	Stage d'informatique - Femme de ménage en entreprise (7 mois) - Formation d'aide soignante - Remplacements comme aide soignante dans des hôpitaux
Temps de trajet	-
Salaire	Entre 4000 et 5500 francs mensuels – Payée à l'heure
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	27 heures hebdomadaires + week-end
Amplitude journée de travail	Jusqu'à 20 heures le soir
Variation de temps de travail	Oui très variables
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Aide à domicile (1983)
Nom du poste	Auxiliaire de vie
Type d'employeur	Association
Travail durant le week-end	1 week-end sur trois
Salaire suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Oui
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui forte
Avantages	Métier intéressant, proche d'aide soignante
Inconvénients	Pas de reconnaissance de sa formation d'aide soignante
Congés annuels	5 semaines (samedis compris)
Accès à la formation	Oui (transferts, manipulations)
Réunion d'équipe	Oui tous les 15 jours
Rémunération des réunions	Oui 1 heure
Perpectives professionnelles	Trouver un poste d'aide soignante
Recherche d'un autre travail	Oui poste d'aide soignante dans un hôpital
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/ Qualifications nécessaires	De la patience, du cœur, de la diplomatie, formation
Expérience acquise	Plusieurs membres de la famille sont handicapés

Mme J.T. - Savarahm	
Age	46ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Certificat d'Etudes Primaires
Age de sortie du système scolaire	15 ans
Situation matrimonial	Mariée
Nombre d'enfant	3 enfants indépendants
Profession du conjoint	Menuisier charpentier
Profession père	Agriculteur
Profession mère	Agricultrice
Fratie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Employée de bureau à Savarahm (40 heures mensuelles)
Autres sources de revenus	Salaire employée de bureau
Ancienneté dans l'emploi actuel	12 ans
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, repas, course, petits soins
Public	Personnes handicapées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	ANPE
Raison de l'orientation dans ce secteur	Voulait sortir de chez elle; problème d'emploi de son mari
Antécédent professionnel et parcours familial	Maison familiale, aide familiale (2 ans) – Mariage - Garde barrière(6 ans) - Suppression des gardes barrières - Concours administratifs SNCF- 6 ans d'inactivité - Intérim ouvrière (6 mois) – Inscription au chômage
Temps de trajet	40 minutes
Salaire	Demi SMIC – Payée à l'heure
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	Environ 120 heures mensuelles
Amplitude journée de travail	Très variable
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI sur la base de 80 heures mensuelles
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Aide à domicile (1983) et employé de maison (1980)
Nom du poste	Auxiliaire de vie
Type d'employeur	Association + employeurs particuliers
Travail durant le week-end	1 week-end sur trois
Salaire suffisant	Oui car salaire du mari
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui forte (par rapport à l'usine)
Avantages	Rôle social important
Inconvénients	Stress
Congés annuels	30 jours
Accès à la formation	2 stages (transferts, manipulations)
Réunion d'équipe	Oui 2 par mois
Rémunération des réunions	Oui
Perpectives professionnelles	Attente de la retraite
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe bénévolat)	Non
Qualités/ Qualifications nécessaires	Patience , disponibilité , adaptation, écoute
Expérience acquise	Expérience familiale

Mademoiselle G.R. - ADN	
Age	28 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	BEP vente
Age de sortie du système scolaire	18 ans
Situation matrimonial	Concubinage
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	Chef cuisinier
Profession père	Directeur d'auto-école, directeur centre de remise en forme, restaurateur, conducteur de bus
Profession mère	Employée à la sécurité sociale - Syndicaliste
Fratrie	1 sœur
Profession fratrie	Etudiante
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	-
Autres sources de revenus	-
Ancienneté dans l'emploi actuel	2 ans
Période de chômage	Oui mais non indemnisé
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, garde d'enfant, repassage
Public	Couples actifs
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Bouche à oreille
Raison de l'orientation dans ce secteur	Ne veut pas retourner dans la vente
Antécédent professionnel et parcours familial	Entretien en usine 2 mois l'été après BEP - Jeune fille au pair en Angleterre (1 ½ an) – retour en France petits boulots - 1 an d'arrêt - VRP vente encyclopédies (9 mois) - VRP dans les assurances (6mois) - 1 an d'arrêt (s'occupe de son grand père) - Stages par l'intermédiaire de l'ANPE
Temps de trajet	-
Salaire	Environ 2 300 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	Entre 20 et 25 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	Variable et modulable : entre 9 heures – 18 heures maximum
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDD renouvelés
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Code du travail
Nom du poste	Femme de ménage
Type d'employeur	Association intermédiaire
Travail durant le week-end	Non
Salaires suffisant	Oui car mari travaille
Recherche d'heures supplémentaires	Oui 6 ou 7 heures
Pourquoi	Financier
Satisfaction au travail	Difficile
Avantages	Travail à son rythme, possibilité de moduler en fonction de sa vie personnelle
Inconvénients	Trajets, métier peu valorisé, faible rémunération, précarité
Congés annuels	Payés en fin de mois
Accès à la formation	Aucune proposée
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	Non
Perpectives professionnelles	Faire des enfants, passer le profecency pour peut être travailler dans des crèches
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	-
Expérience acquises	-

Madame B.P. - ADN	
Age	31 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Collège 3 ^{ème}
Age de sortie du système scolaire	16 ans
Situation matrimonial	Mariée
Nombre d'enfant	3 enfants (18 ans, 12 ans , 8 ans)
Profession du conjoint	Terrassier à EDF-GDF
Profession père	Maçon
Profession mère	Femme au foyer
Fratrie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Même travail pour l'association RED
Autres sources de revenus	Contrats s avec RED
Ancienneté dans l'emploi actuel	2 ans
Période de chômage	Oui mais non indemnisé (manque d'heures)
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage
Public	Ménages actifs ou personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Bouche à oreille
Raison de l'orientation dans ce secteur	N'a rien trouvé à l'ANPE, problèmes financiers dans la famille
Antécédent professionnel et parcours familial	Reste chez ses parents – mariage - Femme au foyer (naissance de son fils) - Femme de ménage dans des boutiques (3 ans) - Femme au foyer (8 ans) naissance de deux enfants
Temps de trajet	-
Salaire	Entre 2700 et 3000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui par elle et son mari
Congé maternité	-
Temps de travail	25 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	-
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDD renouvelés tous les mois
Trajet et autres inclus dans salaire	RED : 3 francs de l'intervention si lointaine
Variation rémunération	Oui
Convention collective	ADN : code du travail - RED : Employées de maison
Nom du poste	Femme de ménage
Type d'employeur	Employeurs particuliers + association
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui car son mari travaille
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Fatigue physique
Satisfaction au travail	Oui mais fatiguant
Avantages	Permet de sortir de chez soi
Inconvénients	Fatigue physique, faible rémunération, trajets
Congés annuels	15 jours
Accès à la formation	Aucune formation faite
Réunion d'équipe	RED : quelques journée de réunion par an ADN : non
Rémunération des réunions	RED : non
Perpectives professionnelles	Préférerait ne pas travailler
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	Chercher une maison arrêter de travailler
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	Aimer son travail, être sociable
Expérience acquise	Apprentissage très strict en pensionnat

Madame R.I. - ADN	
Age	51 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Certificat d'Etude Primaire
Age de sortie du système scolaire	14 ans
Situation matrimonial	Veuve
Nombre d'enfant	1 fille 22 ans (horticultrice)
Profession du conjoint	Ouvrier
Profession père	Agriculteur, manutentionnaire
Profession mère	Garde d'enfant, femme de ménage, couturière à domicile
Fratrie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Employée de maison par l'intermédiaire de l'association Balmont Ménage + par le Chèque Emploi Service
Autres sources de revenus	Complément ASSEDICS (ASS)
Ancienneté dans l'emploi actuel	1 an
Période de chômage	1 an
Formation / réinsertion	Stage de reclassement en restauration collective - Stage de recherche d'emploi au CIF - Stage avec ADN entretien ménager
Contenu du travail	Ménage, repassage
Public	Ménages actifs
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Centre d'Information Féminine
Raison de l'orientation dans ce secteur	Problème de santé pour travailler dans la restauration : <i>Je n'avais pas bien le choix vu que à mon âge déjà vous êtes trop vieille , au point de vue études j'en avais pas de très hautes pour les choses courantes oui mais pas autre chose [...] Beaucoup d'emplois ont disparus que j'aurais pu faire qui n'existe plus</i>
Antécédent professionnel et parcours familial	Ouvrière textile (7 ans) – Mariage – démission - Ouvrière Rhône-Isère (serrures) (3 ans) – Déménagement - Ouvrière à domicile (2 ans) - Ouvrière textile (6 mois)- Ouvrière Rhône- Isère intérim (8 mois) - Ouvrière FAM (12 ans) – licenciement - Chômage (1 an) - Stage de reclassement en restauration collective - Remplacements restauration collective (BNP) - CES en restauration collective - Stage de recherche d'emploi au CIF - Employée restauration collective (5 ans) remplacements à mi-temps - Stage avec ADN entretien ménager
Temps de trajet	-
Salaire	2000 francs mensuels + 1800 francs mensuels d'allocation chômage
Couverture sociale	Oui par les ASSEDIC
Congé maternité	-
Temps de travail	13 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	-
Variation de temps de travail	Oui baisse + déplacement des horaires
Type de contrat de travail	Au départ remplacements, CDD d'usage.
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	ADN : Code du travail Balmont ménage : Employée de maison
Nom du poste	Femme de ménage
Type d'employeur	2 employeurs particuliers + association ADN
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui car elle est seule et complète avec des Allocations chômage
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Problème de santé (bras légèrement paralysé)
Satisfaction au travail	Oui s'y est habitué
Avantages	Autonomie, calme
Inconvénients	Déplacement , changement de lieu de travail, travail solitaire
Congés annuels	-
Accès à la formation	Oui par ADN (utilisation des produits ménagers, hygiène)
Réunion d'équipe	Association Balmont : 2 ou 3 réunions dans l'année le samedi. Pas de réunions à ADN.
Rémunération des réunions	Association Balmont : 1 ou deux heures
Perpectives professionnelles	Attend la retraite
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	-
Qualités nécessaires	Sérieux, régularité horaire, honnêteté
Expérience acquise	Par sa mère qui faisait des ménages Par son premier poste où elle faisait du ménage

Madame B.S. - Chèque Emploi Service	
Age	35 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Algérienne
Niveau scolaire initial	Diplôme d'ingénieur (Algérie)
Age de sortie du système scolaire	25 ans
Situation matrimonial	Mariée
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	Enseignant
Profession père	Employé dans l'administration en Algérie
Profession mère	Secrétaire médicale en Algérie
Fratrie	3 sœurs et 1 frère
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Association culturelle algérienne
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	2 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Garde d'enfant + ménage
Public	Couple bi-actif
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Petites annonces journaux
Raison de l'orientation dans ce secteur	Pas de reconnaissance de ces diplômes algérien,
Antécédent professionnel et parcours familial	Ingénieur en Algérie (3 ans) – Immigration en France – Petits boulots garde d'enfant au noir (2 ans) – Autres petits boulots + inscription à l'université
Temps de trajet	45 minutes
Salaire	2 800 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	80 heures mensuelles
Amplitude journée de travail	6heures – 10 heures ou 17 heures – 21 heures (en fonction de l'emploi du temps de son employeuse qui est infirmière)
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Oui (Abonnement de transport en commun)
Variation rémunération	Oui (plus d'heures pendant les vacances scolaires – pas de
Convention collective	Employé de maison (1980)
Nom du poste	Garde d'enfant
Type d'employeur	1 employeur particulier
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Essaye de reprendre des études
Satisfaction au travail	Moyenne
Avantages	-
Inconvénients	Assez prenant – N'apprécie guère de s'occuper d'enfants tous les jours
Congés annuels	Oui lors des congés de ses employeurs
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Trouver un travail en lien avec sa formation initiale
Recherche d'un autre travail	-
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Associatif
Qualités/ Qualifications nécessaires	-
Expérience acquises	Aucune expérience au départ

Mademoiselle G.T. - Chèque Emploi Service	
Age	26 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Maîtrise de sociologie
Age de sortie du système scolaire	24 ans
Situation matrimonial	Célibataire
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	-
Profession père	Enseignant
Profession mère	Institutrice
Fratrie	1 frère
Profession fratrie	Scolarisé
Membre d'un syndicat/association	Militantisme associatif
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Petite complément RMI
Ancienneté dans l'emploi actuel	1 an
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Garde d'enfant
Public	Ménage bi-actif avec deux enfants
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Bouche à oreille
Raison de l'orientation dans ce secteur	Arrêt de ses études à l'université, problème d'orientation, d'insertion professionnelle (ne veut pas avoir un emploi à part entière)
Antécédent professionnel et parcours familial	Aide ménagère chez <i>Rhône-Alpes Assistance</i> (3 ans) + étudiante - Garde d'enfant par l'association <i>Allo-Nounou</i> (1 an)
Temps de trajet	30 minutes
Salaire	1 500 francs mensuels
Couverture sociale	Par le RMI
Congé maternité	-
Temps de travail	30 heures mensuelles pendant l'année scolaire (le mercredi), 50 heures hebdomadaires pendant les vacances scolaires
Amplitude journée de travail	8 heures 30 – 18 heures 30
Variation de temps de travail	Oui en plus
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui en plus
Convention collective	Employé de maison
Nom du poste	Garde d'enfant
Type d'employeur	Employeur particulier
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Veut avoir du temps pour elle
Satisfaction au travail	Très moyenne (c'est un travail comme un autre)
Avantages	Possibilité de ne pas travailler à plein temps, travail pas trop fatiguant physiquement
Inconvénients	Horaires imposées par l'employeur, demande de services en plus
Congés annuels	Payés dans le salaire (10 %)
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Projet de création de son propre emploi (bar associatif)
Recherche d'un autre travail	-
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	-
Qualités/ Qualifications nécessaires	Patiente – Formation en animation
Expérience acquise	Non

Madame M.E. - Chèque Emploi Service	
Age	40 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Portugaise
Niveau scolaire initial	Etudes primaires
Age de sortie du système scolaire	13 ans (voulait continuer l'école mais non obligatoire au Portugal)
Situation matrimoniale	Mariée
Nombre d'enfant	1 enfant
Profession du conjoint	Tollier
Profession père	Charpentier
Profession mère	Ouvrière agricole
Fratrie	5 frères et sœurs
Profession fratrie	Maçons, Vendeuse, repasseuse dans un pressing
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Quelques heures au noir de temps en temps
Autres revenus	-
Ancienneté dans l'emploi actuel	6 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non (ne maîtrise pas la langue française à l'écrit)
Contenu du travail	Ménage, repas
Public	1 personnes âgées, un couple bi-actif, un couple mono-actif
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Par petites annonces de journaux, par le bouche à oreille
Raison de l'orientation dans ce secteur	Aucun diplôme
Antécédent professionnel et parcours familial	Femme de ménage depuis l'âge de treize ans. Femme de ménage nourrie-logée au Portugal (10 ans) - Femme de ménage à la journée (travail informel)
Temps de trajet	
Salaire	Environ 3000 francs mensuels – 50 francs horaires
Couverture sociale	Par son mari (ne fait pas assez d'heures)
Congé maternité	-
Temps de travail	40 heures mensuelles
Amplitude journée de travail	10 heures – 17 heures
Variation de temps de travail	Oui très variable souvent heures en plus
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui mais certains employeurs payent des heures de travail durant leur absence
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	Femme de ménage
Type d'employeur	3 employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui car salaire du mari
Recherche d'heures supplémentaires	Oui
Pourquoi	Salaire insuffisant
Satisfaction au travail	<i>« Je commence à saturer maintenant de faire le ménage, j'aimerais faire autre chose si j'avais des diplômes mais j'ai pas »</i>
Avantages	Autonomie (ne travaille par l'intermédiaire d'association pour ne pas avoir d'employeurs imposés) possibilité de moduler ses horaires de travail
Inconvénients	Quelques problèmes de respect de certains employeurs
Congés annuels	Inclus dans le salaire mensuel (10 %), prend 1 mois de vacances
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	Non
Perspectives professionnelles	Aimerait faire de l'aide à domicile pour les personnes âgées
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	Aucun diplômes
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/ Qualifications nécessaires	Aucune pour faire le ménage
Expérience acquise	Expérience professionnelle antérieure

Madame N.V. - ADOQ	
Age	32 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Née en Algérie
Niveau scolaire initial	CAP BEP Habillement - Diplôme de dessinatrice styliste- Formation d'employée de bureau
Age de sortie du système scolaire	18 ans
Situation matrimonial	Mariée
Nombre d'enfant	2 enfants
Profession du conjoint	Peintre en bâtiment puis chômage + missions intérim
Profession père	Gérant d'une société de transport
Profession mère	Au foyer puis garde d'enfant
Fratrie	Aucun
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat /association	Non
Autres emplois	Oui
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	4 mois
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Garde enfant, entretien de la maison (ménage, repassage) + ses propres enfants
Public	1 couple actif, 1 enfant de 3 ans, 1 enfant de 4 mois
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	ANPE
Raison de l'orientation dans ce secteur	Dépannage - Sa mère faisait déjà ce métier là - Ne savait pas quoi faire
Antécédent professionnel et parcours familial	Employée de bureau (6 mois) – Ouvrière dans l'habillement (10 ans) - Gérante d'une société de transport en Algérie (4 ans) - 1992 départ d'Algérie vente de la société - Formation garde d'enfant à l'école Rockefeller - Depuis 1996 Garde d'enfants (petites annonces, annonces ANPE)
Temps de trajet	30 minutes
Salaire	5 200 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	45 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	8 heures 30 - 17 heures 30
Variation de temps de travail	Non
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Non
Convention collective	Employé de maison (1980)
Nom du poste	Garde d'enfant
Type d'employeur	1 employeur particulier
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Elle travaille déjà à plein temps
Satisfaction au travail	Moyenne
Avantages	Autonomie
Inconvénients	Trop faible rémunération, heures de présence responsable , même salaire quelque soit le nombre d'enfant, pas de reconnaissance du travail (ménage, responsabilités par rapport à l'enfant), précarité du contrat (trop temporaire) – Monotonie - Fatigue physique
Congés annuels	Oui
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Trouver un travail dans une institution
Recherche d'un autre travail	Oui
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/ Qualifications nécessaires	Formation: alimentation, hygiène - Aimer les enfants, savoir s'occuper d'enfant (expérience familiale), être à l'écoute – « <i>C'est pas pareil de l s'occuper des enfants des autres, il faut savoir des choses, c'est pour ça que la formation c'est bien</i> »
Expérience acquise	-

Madame A.C. - ADOQ	
Age	34 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP coiffure
Age de sortie du système scolaire	18 ans –Début de l'apprentissage à 16 ans
Situation matrimoniale	Mariée
Nombre d'enfant	3 enfants : 17 ans (BEP sanitaire et social), 16 ans (apprentissage carrossier peintre), 14 ans (4ème)
Profession du conjoint	Routier
Profession père	Agent de sécurité, (gardien d'immeuble)
Profession mère	Garde d'enfant, femme de ménage
Fratrie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat : association	Non
Autres emplois	Ménage dans des bureaux
Autres sources de revenus	Ménage dans bureaux + Ménage au noir chez une personne âgée de temps en temps
Ancienneté dans l'emploi actuel	2 ans
Période de chômage	Oui mais non indemnisé
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Garde d'enfant, (bain, déjeuner, habillage, change, éveil), ménage repassage
Public	1 ménage actif (infirmière) avec 1 bébé de 4 mois, 1 ménage mono-actif avec 2 jumeaux
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	ANPE
Raison de l'orientation dans ce secteur	Avec un petit salaire pour payer études de ses enfants - Voulait sortir de chez elle « <i>j'étouffais un peu</i> » - Déqualifiée dans la coiffure, ne voulait pas reprendre des études, adore les enfants mais aucun diplôme pour travailler dans crèches , expérience comme assistante maternelle - Aucune possibilité de formation à l'ANPE - A cherché dans l'hôtellerie mais contraintes horaires trop importantes (travail le week-end)
Antécédent professionnel et parcours familial	Coiffeuse pour homme (3 ans) – mariage –Femme au foyer (10 ans) - Assistante maternelle (7ans) - Garde d'enfant de gré à gré
Temps de trajet	45 minutes
Salaire	3 3000 francs mensuels (SMIC horaire). Pas d'heures de présence responsable
Couverture sociale	Oui indemnité journalières
Congé maternité	-
Temps de travail	30 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	Variable dans la semaine mais maximum jusqu'à 19 heures
Variation de temps de travail	Changement horaire, manque d'heures pendant les vacances (payé sur les congés payés ou non payés)
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employé de maison (1980)
Nom du poste	Garde d'enfant
Type d'employeur	2 employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Veut garder du temps pour ses enfants
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Agréable de travailler avec des enfants, plus gai qu'un autre travail- Horaire à temps partiel possible, possibilité de choisir ses horaires - Même rémunération (au SMIC) que dans la coiffure
Inconvénients	Fatigue physique, manque de contact, enfermement
Congés annuels	5 semaines - Décidés par la salariée
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Passer le CAP petite enfance pour travailler dans une crèche à temps complet pour la retraite
Recherche d'un autre travail	Oui pour le mois de septembre
Pourquoi	Arrêt d'un des contrats de garde d'enfant
Autre activité annexe (bénévolat)	Inscrite à un club de gymnastique
Qualités/ Qualifications nécessaires	Formation de secourisme, patiente, amour pour les enfants, gaieté, « <i>une maman qui a eu des enfants peut le faire</i> »
Expérience acquise	Expérience d'assistante maternelle (2 formation avec l'agrément), expérience de mère au foyer , <i>y'a l'instinct qui revient[...] j'ai toujours eu des enfants autour de moi</i>

Mademoiselle Z.V. - ADOQ	
Age	25 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Origine turque
Niveau scolaire initial	Lycée - 1 ^{ère} STT
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimonial	Concubinage
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	Tourneur fraiseur au chômage
Profession père	Ouvrier dans une fonderie
Profession mère	Au foyer puis concierge
Fratrie	2 sœurs, 1 frère
Profession fratrie	Remplacement conciergerie, agent de sécurité, garde d'enfant
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Remplacement l'été auxiliaire de puéricultrice l'été
Autres sources de revenus	Salaire emplois d'été + complément ASSEDIC
Ancienneté dans l'emploi actuel	5 mois
Période de chômage	Oui mais non rémunéré
Formation / réinsertion	CAP petite enfance auto-financé- Auxiliaire de puéricultrice rémunérée par ASSEDIC
Contenu du travail	Garde d'enfant, ménage
Public	1 couple mono-actif avec 3 enfants
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Annonce d'ADOQ à l'école et à l'ANPE
Raison de l'orientation dans ce secteur	<i>Aime les enfants</i> -En attendant autre chose
Antécédent professionnel et parcours familial	Femme de ménage dans un supermarché (3ans) - Remplacement en crèches (7 mois) - Auxiliaire puéricultrice à l'hôpital de nuit remplacement d'été
Temps de trajet	40 minutes
Salaire	1900 francs mensuels + Complément ASSEDIC (1500 francs mensuels)
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	Elle prendrait un congé maternité si elle avait salaire suffisant
Temps de travail	55 heures mensuels
Amplitude journée de travail	8 heures 15-12 heures 15
Variation de temps de travail	Oui lors des vacances - Quelques fois heures en plus l'après-midi
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employé de maison (1980)
Nom du poste	Garde d'enfant
Type d'employeur	1 employeur particulier
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Non mais suffisant par rapport au travail fait
Recherche d'heures supplémentaires	Oui
Pourquoi	Financier
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Autonomie, peu d'enfants donc laisse des marges de manœuvres importantes
Inconvénients	Monotonie
Congés annuels	10 % de congés payés tous les mois mais pas de congés pris
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perspectives professionnelles	Plein temps en septembre chez le même employeur - Reprise d'étude d'infirmière puéricultrice en 2000 pour travailler en hôpital
Recherche d'un autre travail	Oui
Pourquoi	Contenu du travail pas assez satisfaisant
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	Patience- Formation à moins que ce soit un don inné- Avoir eu des enfants - Formation à la maison
Expérience acquise	Dès l'âge de 7 ans elle s'est occupée des ses petits frères

Madame F.U - CCAS	
Age	33 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP d'employé de bureau (mal orientée, « j'aimais pas l'école »)
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimoniale	Divorcée
Nombre d'enfant	2 treize ans et douze ans
Profession du conjoint	?
Profession père	Maçon
Profession mère	Ouvrière en usine
Fratrie	1 frère 42 ans, 1 sœur 40 ans
Profession fratrie	Secrétaire, cadre
Membre d'un syndicat / association	Oui
Autres emplois	Accompagnement des personnes âgées
Autres sources de revenus	Oui (en tout 140 heures mensuelles)
Ancienneté dans l'emploi actuel	2 ans et demi
Période de chômage	RMI (7 mois) plusieurs petites périodes de chômage
Formation / réinsertion	Formation secrétariat (remise à niveau) mais échec (seule avec deux enfants)
Contenu du travail	Portage de repas à domicile, fonction sociale (compagnie, petite aide ponctuelle)
Public	Personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Avait travaillé comme aide ménagère au CCAS
Raison de l'orientation dans ce secteur	<i>On ne choisi pas de faire des ménage, on choisi d'être médecin, j'aurai pris n'importe quoi, de toute façon il fallait que je travaille, bon ça allait avec les horaires des petites</i>
Antécédent professionnel et parcours familial	Remplacement dans des maison de retraite (travail de soin) 6 mois - Petits boulot (usine, concierge, serveuse, ménage...) à temps partiel - Agent horaire au CCAS aide ménagère (4 ans)- Remplacement au service de portage de repas
Temps de trajet	15 minutes
Salaire	Au SMIC
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	5,15 heures par jours, 5 jours par semaine
Amplitude journée de travail	8 heures 30 – 17 heures
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Fonction publique territoriale
Nom du poste	Agent horaire
Type d'employeur	Centre Communal d' Action Sociale
Travail durant le week-end	Oui (1 week-end par mois)
Salaire suffisant	A 140 heure oui
Recherche d'heures supplémentaires	Oui pour atteindre 6 heures par jour
Pourquoi	Seule avec des enfants
Satisfaction au travail	Oui (le plus satisfaisant de tous les métiers exercés)
Avantages	Travail social, contact avec les gens, liberté, autonomie dans l'organisation
Inconvénients	Pas de reconnaissance du rôle social (pas de titularisation), fatigue .physique Mauvais statut (congés payés à la fin de chaque mois, pas de droits associés à la fonction publique
Congés annuels	Payé en fin de mois
Accès à la formation	Secourisme
Réunion d'équipe	Informelles
Rémunération des réunions	Non
Perpectives professionnelles	Titularisation - Ne pas rester à la maison
Recherche d'un autre travail	Autre emploi dans le social (pas de recherche active)
Pourquoi	Pas assez de reconnaissance
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	Aucune qualification
Expérience acquise	Travail dans des maison de retraite dans jeunesse, ménages chez des personnes âgées Sociabilité, gaieté, patience, feeling avec personnes âgées

Madame K.R. - CCAS	
Age	52 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Algérienne
Niveau scolaire initial	Certificat d'Etudes Primaires en Algérie (aurait voulu être infirmière)
Age de sortie du système scolaire	16 ans
Situation matrimonial	Veuve
Nombre d'enfant	4 enfants
Profession du conjoint	Ouvrier spécialisé RVI
Profession père	-
Profession mère	-
Fratrie	Aînée de 5 enfants
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	5 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, repas, repassage, courses, compagnie
Public	Personnes âgées, handicapées (10 personnes)
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Candidature spontanée
Raison de l'orientation dans ce secteur	Besoins financiers, décès du mari
Antécédent professionnel et parcours familial	Femme au foyer – Décès du mari- Aide à domicile avec l'association <i>AIDER</i> – Remplacement dans les hôpitaux
Temps de trajet	?
Salaire	Pas de mensualisation entre 3000 et 5000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	Entre 130 et 140 heures mensuels
Amplitude journée de travail	8heures – 18 heures ou plus tard
Variation de temps de travail	Oui baisse du nombre d'heures
Type de contrat de travail	Agent horaire ne peut être titularisée parce que algérienne
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Fonction publique territoriale
Nom du poste	Aide à domicile
Type d'employeur	Mairie + 1 particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Difficile
Recherche d'heures supplémentaires	Oui
Pourquoi	
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Intervention plus individualisée que dans les hôpitaux
Inconvénients	-
Congés annuels	Oui
Accès à la formation	Oui (personnes âgées, sida)
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Non .
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	Pas de qualifications nécessaire, amour, patience, aimer les vieux
Expérience acquise	Aînée des filles, s'est occupée de ses sœurs

Madame C.T. - CCAS	
Age	53 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP arts ménagers et CAP couture flou industriel
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimonial	Mariée
Nombre d'enfant	2 enfants
Profession du conjoint	Ouvrier, chômage, intérim
Profession père	Ouvrier
Profession mère	Femme au foyer
Fratrie	3 frères et sœurs
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	1981
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, entretien de la maison, courses , repas, repassage
Public	Personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Bouche à oreille, remplacement
Raison de l'orientation dans ce secteur	Problème dans l'entreprise de son mari
Antécédent professionnel et parcours familial	Ouvrière textile (bobinage) 1 an - Laborantine usine textile (teinture) 7 ans - Arrêt à la naissance de sa fille - Femme au foyer - Garde d'enfant à domicile - 1981 Remplacements CCAS (2 mois)- Vacataire CCAS - Titularisation (1998)
Temps de trajet	-
Salaire	Mensualisée 4000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	100 heures mensuelles annualisées
Amplitude journée de travail	8 heures 30 – 17 heures maximum
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	2 heures de déplacement payés / mois
Variation rémunération	Non
Convention collective	Fonction publique territoriale
Nom du poste	Aide ménagère
Type d'employeur	Mairie
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Problèmes de santé
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Règles strictes de travail mais dépassement- Stabilité de l'emploi par rapport au statut de vacataire
Inconvénients	Fatigue physique
Congés annuels	Oui
Accès à la formation	Stages (maladie d'Alzheimer, approche des personnes âgées, auxiliaire familiale), CAFAD court.
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Aucune
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	-
Expérience acquise	-

Madame O. L. - S. AGES 31	
Age	50 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Enseignement supérieur + CAP assurance
Age de sortie du système scolaire	19 ans
Situation matrimoniale	Mariée
Nombre d'enfant	1 enfant de 22 ans
Profession du conjoint	Chômeur (ancien artisan)
Profession père	-
Profession mère	-
Fratie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Employée d'immeuble (35 heures mensuelles)
Autres sources de revenus	Deuxième emploi
Ancienneté dans l'emploi actuel	Entre 3 et 6 mois
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Accompagnement de personnes âgées, garde d'enfants + ménage, repas, lessives, repassage
Public	Personnes âgées, couple actif
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Candidature spontanée
Raison de l'orientation dans ce secteur	Situation économique, qualifiée pour , seul travail possible (n'aurait pas fait ce travail plus jeune)
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Maîtresse auxiliaire (institutrice) – Accident de voiture (immobilisation 2ans) – employée dans assurance – Démission - Mariage – Déménagement – Petits boulots alternés avec inactivité – Naissance d'une fille – Au foyer – bénévolat – Chômage de son mari – ennuis financiers -MSE
Temps de trajet	10 minutes
Salaire	40,22 francs horaires – 2500 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	19 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	13 heures - 20 heures
Variation de temps de travail	Pas entre chaque semaine mais pendant les vacances pas de revenus (employeurs absents) mais pas trop gênant
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	Aide à domicile et garde d'enfant
Type d'employeur	Employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Autre travail et veut avoir du temps pour elle et pour être avec son mari
Satisfaction au travail	Normal pour un travail
Avantages	Côté social, aide, rôle de l'association positif permet de réguler, de protéger les salariés, rapports plus nettes entre salariés et employeurs que dans gré à gré
Inconvénients	Manque de valorisation du poste de femme de ménage, fatigue physique, manque de respect de certains employeurs, emploi temporaire, insécurité, flexibilité imposée par employeurs mais quelques arrangements (horaires satisfaisantes dans l'ensemble)
Congés annuels	Oui mais pas de congés pour cette année
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Rester avec la famille
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Aide bénévole de voisinage mais moins de temps maintenant
Qualités / compétences nécessaires	Formation
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Apprentissage de la disponibilité dans la sphère familiale, aide bénévole de voisinage

Madame S. P. – S. AGES 31	
Age	52 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Certificat d'étude primaire
Age de sortie du système scolaire	14 ans
Situation matrimoniale	Divorcée
Nombre d'enfant	4 filles dont 2 encore à charge
Profession du conjoint	Boulangier
Profession père	Routier
Profession mère	Au foyer + employée agricole
Fratie	5
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	-
Autres emplois	-
Autres sources de revenus	Complément ASSEDIC
Ancienneté dans l'emploi actuel	3 mois
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Oui
Contenu du travail	Ménage, courses, compagnie
Public	Personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Proche de son logement
Raison de l'orientation dans ce secteur	Aucun diplôme pour retravailler dans le milieu hospitalier
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Soutien familial (3 ans) - Employée de maison (2 ans) - Agent de service « aide soignante » en hôpital (7 ans) - Mariage – Démission pour travailler en boulangerie avec son mari (15 ans) - Divorce - Déménagement, petits boulots (cueillette de fruit 6 mois) - Chômage, stage de réinsertion - Gouvernante d'étage dans un hôtel (5 ans) - Aide à domicile ADMR Arles - Aide à domicile Moissac
Temps de trajet	-
Salaire	800 francs mensuels
Couverture sociale	Oui par ASSEDIC
Congé maternité	-
Temps de travail	20 heures mensuels
Amplitude journée de travail	-
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employé de maison
Nom du poste	Femme de ménage – Auxiliaire de vie
Type d'employeur	Employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Oui
Pourquoi	Revenu insuffisant
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Rôle social important, autonomie
Inconvénients	-
Congés annuels	Ne sais pas
Accès à la formation	Ne sais pas
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Continuer
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	-
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	-

Madame G. F. - S. AGES 31	
Age	49 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Diplôme d'infirmière puis diplôme d'auxiliaire de puériculture
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimoniale	Mariée
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	Artisan puis gérant d'un café puis salariée d'une association d'insertion
Profession père	Agriculteur
Profession mère	Au foyer
Fratrie	Dernière de 9 enfants
Profession fratrie	Médecin, assistante sociale , 3 militaire, sans emploi comptable, agriculteur
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Entretien d'une église
Autres sources de revenus	En nature : logement
Ancienneté dans l'emploi actuel	7 mois
Période de chômage	Oui mais non indemnisé
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, courses, repas
Public	1 personne âgées, 2 personnes non-voyantes
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Recherche d'emploi
Raison de l'orientation dans ce secteur	<i>Arrêt trop long du métier d'infirmière pour reprendre : déqualification. Trop âgée, « c'est la voie la plus facile »</i>
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Infirmière de nuit en hôpital - Auxiliaire de puériculture (remplacements en crèches) - Barmaid dans le bar de son mari - S'est occupée de son père pendant plusieurs années
Temps de trajet	-
Salaire	Environ 2 600 francs mensuels
Couverture sociale	Oui + celle de son mari
Congé maternité	-
Temps de travail	18 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	-
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison (1980)
Nom du poste	Auxiliaire de vie
Type d'employeur	Employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Quelques fois (travail informel)
Salaire suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Oui
Pourquoi	Revenus insuffisants
Satisfaction au travail	Très moyenne
Avantages	Coté relationnel, social, éducatif
Inconvénients	Précarité sur le contrat de travail
Congés annuels	Ne sait pas
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Retraite
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	-
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Fin de vie de son père

Mademoiselle H.L.- MSE 31	
Age	41 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Réunionnaise
Niveau scolaire initial	Seconde
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimoniale	Célibataire
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	-
Profession père	Maçon + autres petits boulots
Profession mère	Au foyer
Fratrie	8 frères et sœurs
Profession fratrie	Artisan, ouvrier bâtiment, infirmière, aide soignante, au foyer
Membre d'un syndicat /association	Non
Autres emplois	Veilleuse dans une maison de retraite 3 nuit par semaine
Autres sources de revenus	4500 francs mensuels (veilleuse)
Ancienneté dans l'emploi actuel	4 ans
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	CAFAD et début de CAFAS mais arrêt par manque de financement
Contenu du travail	Ménage, courses, compagnie
Public	7 (personnes âgées + couple actif)
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Petites annonces
Raison de l'orientation dans ce secteur	Stages de formation
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Aide à domicile auprès de personnes handicapées à la réunion - « Aide soignante – veilleuse » dans une maison de retraite la nuit
Temps de trajet	-
Salaire	Entre 38 francs et 40 francs horaire - Entre 3000 et 3400 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité / congés maladie	Oui
Temps de travail	Entre 80 et 90 heures mensuelles
Amplitude journée de travail	9 heure – 18 heure
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	Femme de ménage – Auxiliaire de vie
Type d'employeur	Employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Oui samedi matin
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Fatigue physique
Satisfaction au travail	Moyenne
Avantages	Contact avec les personnes, utilité sociale
Inconvénients	Stress (pénibilité des personnes âgées) être au service de, charge mentale
Congés annuels	Oui
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Aide soignante à la réunion
Recherche d'un autre travail	-
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités / Qualifications nécessaires	Formation
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Lors des formation

Madame T.M.- MSE 31	
Age	47 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Licence
Age de sortie du système scolaire	22 ans
Situation matrimoniale	Divorcée
Nombre d'enfant	1 fils de 27 ans
Profession du conjoint	-
Profession père	Directeur d'une petite entreprise
Profession mère	Secrétaire rédacteur
Fratric	0
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat /association	Non
Autres emplois	Non
Autres source de revenus	-
Ancienneté dans l'emploi actuel	7 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménages, courses, garde d'enfant, aide aux devoirs , repassage
Public	7 ou 8 personnes âgées et couples actifs
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Candidature spontanée
Raison de l'orientation dans ce secteur	Harmoniser son travail avec sa vie de famille
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Enseignante d'histoire-géographie (4 ans) – Mariage (démission) - Employée assurance (8 ans) - Divorce, rencontre d'un homme (démission) - Gérante automobile à Kinshasa 4 ans – Retour en France suite à une rupture familiale - Responsable d'un magasin de luxe 6 mois - Mandataire Rank Xerox – Remariage (déménagement, changement d'emploi) – Départ pour Toulouse - Divorce
Temps de trajet	-
Salaire	Non réponse (estimée à plus de 7000 francs mensuel)
Couverture sociale	Oui
Congé maternité / congés maladie	N'a pas pris de congé lors de la naissance de son fils - 1 an (cancer)
Temps de travail	Supérieur à un plein temps
Amplitude journée de travail	7 heure 45- 20 heure 30
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI + CDD
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	Employée de maison
Type d'employeur	Employeurs particuliers + association
Travail durant le week-end	Oui
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non mais accepte les heures en plus
Pourquoi	Pour rendre service
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Travail d'aide valorisant
Inconvénients	Aucun
Congés annuels	1 jour par mois – Prend rarement des congés
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Aucune
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	Trop âgée
Autre activité annexe (bénévolat)	Aide bénévole des personnes pour qui elle travaille
Qualités nécessaires	Amour, affection , être disponible
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Participation au travail d'hôtellerie chez sa grand mère dans sa jeunesse

Madame D.E. - MSE 31 n°3	
Age	Entre 25 et 39 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Baccalauréat + 2 ans d'études supérieures (Diplôme d'éducatrice de jeunes enfants)
Age de sortie du système scolaire	21 ans
Situation matrimoniale	Mariée
Nombre d'enfant	2 enfants (13 et 10 ans)
Profession du conjoint	Ouvrier SNCF
Profession père	-
Profession mère	-
Fratric	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Oui
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	Entre 1 et 2 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Garde d'enfant pendant l'année scolaire (+ ménage, repas, accompagnement scolaire, accompagnement sorties extra – scolaires) Evolution du contrat au fur et à mesure du temps + ½ journée de ménage – Pendant les vacances scolaires travaille pour les mutuelles, public très varié (accompagnement de malades)
Public	Enfants de ménages actifs,
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Bouche à oreille + sa mère travaillait à l'ADMR dans le Lot en Garonne
Raison de l'orientation dans ce secteur	Qualifiée pour, voulait faire ce genre de travail, voulait travailler pour cette association
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Educatrice de jeunes enfants dans une maison spécialisée à Paris (2 ans) – déménagement à Ramonville – Educatrice de jeunes enfants en maison spécialisée (2 ans) – Démission (Horaires de nuits non compatible avec vie de famille) – Assistante maternelle en crèche familiale (11 ans) puis assistante maternelle libre (4 ans) – Arrêt (manque de satisfaction au travail – peu de relations – enfants trop grands : problème de la présence d'autres enfants à la maison – pas de possibilité de s'investir dans bénévolat) - MSE
Temps de trajet	¾ d'heures (à pied, bus, voiture)
Salaire	Entre 3500 et 4000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	Oui
Temps de travail	30 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	Très variable de jour en jour : 11 heures -19heures ou 8 heures 30 – 19 heures 30
Variation de temps de travail	Oui (pendant les vacances scolaires travaille pour des mutuelles)
Type de contrat de travail	CDI + CDD
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison, aide à domicile
Nom du poste	Aide ménagère / Travailleuse familiale / Garde d'enfant
Type d'employeur	Employeurs particuliers et association
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui avec le salaire du conjoint
Recherche d'heures supplémentaires	Oui mais pas de possibilité
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Travail permanent, possibilité d'aménagement des horaires de travail, conciliation possible avec vie de famille et autres activités - possibilité de sortir de chez soi – collectif de travail - rencontre de personnes très différentes – Côté social - Amplitude de travail moins importante que assistante maternelle – Plus de coupure entre sphère privée et sphère professionnelle - Rôle positif de l'association: permet de faire intermédiaire entre salariée et employeur , premières rencontres organisées entre association, famille et intervenantes pour les familles à l'année, remplacements organisés par l'association – Autonomie - Heures dégagées pour bénévolat
Inconvénients	Insécurité, horaire en fonction des besoins des employeurs (pas gênant car enfants grands), fatigue physique (ménage)
Congés annuels	En fonction des contrats
Accès à la formation	Pas durant les deux dernières années, en souhaiterais plus sur accompagnement social
Réunion d'équipe	Non mais serait nécessaire pour la professionnalisation du service
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Ne voudrait travailler que pour les mutuelles (rôle social plus important) et garde d'enfant occasionnelle (d'ici 1 an)
Recherche d'un autre travail	Rester à MSE mais changement de rôle
Autre activité annexe (bénévolat)	Bénévole dans une association de parent d'élève, au cercle laïque et à l'Union Départementale des Associations Familiales (30heures par semaine)

Madame V.I. - Proxim Service n°1	
Age	27 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP employé technique de collectivité
Age de sortie du système scolaire	-
Situation matrimoniale	Mariée
Nombre d'enfant	2 (4 ans, 2 ½ ans)
Profession du conjoint	-
Profession père	-
Profession mère	-
Fratrie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Oui
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	3 ans et demi
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	
Contenu du travail	Ménage, repassage, courses
Public	Personnes âgées + couples actifs
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Annonce ANPE
Raison de l'orientation dans ce secteur	Qualifié pour, besoin d'argent , voulait faire ce genre de travail, conciliation avec responsabilités familiales
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Remplacements dans les hôpitaux - CES à Purpan Hôpital – Salariée d'une association intermédiaire - Chômage
Temps de trajet	-
Salaire	42 francs horaires - 3000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	Oui
Temps de travail	Oui
Amplitude journée de travail	Entre 21 et 24 heures hebdomadaires
Variation de temps de travail	8 heures 30–16 heures 30 (en fonction des horaires des enfants)
Type de contrat de travail	Non
Trajet et autres inclus dans salaire	-
Variation rémunération	-
Convention collective	-
Nom du poste	-
Type d'employeur	Association et employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Autonomie dans la gestion du temps de travail et du contenu, Stabilité, sécurité, arrangement horaires choisi ses horaires, horaire en fonction de l'employeur et sa zone géographique
Inconvénients	Flexibilité imposée
Congés annuels	Oui
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Aucune
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/Qualifications nécessaires	Discretion, disponibilité, ponctuel, propre, agréable, être de bonne humeur Formation au repassage
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	-

Madame J.S. - Proxim Service	
Age	40 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP employée de collectivité + CAP art ménagers
Age de sortie du système scolaire	-
Situation matrimoniale	Divorcée
Nombre d'enfant	1 enfant de 23 ans
Profession du conjoint	Employé municipal
Profession père	-
Profession mère	-
Fratrie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	-
Ancienneté dans l'emploi actuel	5 ans
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	-
Contenu du travail	Ménage, cuisine, repassage, courses
Public	Couples actifs, personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Petites annonces ANPE
Raison de l'orientation dans ce secteur	Le seul travail possible, besoin d'argent, places disponibles, travail seul, ne trouvait rien dans son secteur
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Cuisinière dans une maison de retraite - Aide cuisinière puis chef gérante dans une cuisine scolaire (10 ans) – Licenciement - Chômage (2 ans) – Remplacements à Proxim service
Temps de trajet	15 minutes
Salaire	5000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	Entre 35 et 37 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	8 heures -12heures – 14 heures –17 heures
Variation de temps de travail	Oui (rupture de contrat)
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	-
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	Femme de ménage
Type d'employeur	Employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Le samedi
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Emploi permanent, sûr, Possibilité d'aménager les horaires, horaire en fonction de l'employeur, responsabilité, autonomie, moins de rendement que dans un autre travail
Inconvénients	Difficulté d'adaptation au travail solitaire, ne pas avoir de contact, ne pas avoir de retour, fatigue physique
Congés annuels	Oui (remplacement)
Accès à la formation	Non en désirerait voudrait passer le CAFAD (pas assez d'heures)
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Ne pas faire ce travail dans 5 ans trouver quelque chose de plus sûr (rupture de contrat : problèmes financiers)
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/Qualifications nécessaires	Patiente
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	-

Mademoiselle H.M. - Proxim Service	
Age	33 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Classe de 1 ^{ère} - lycée
Age de sortie du système scolaire	-
Situation matrimoniale	Célibataire
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	-
Profession père	Agent de maîtrise
Profession mère	Secrétaire
Fratrie	1 frère
Profession fratrie	Scolarisé
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	-
Ancienneté dans l'emploi actuel	2 ans
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Oui
Contenu du travail	Ménage
Public	Couples actifs
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Stages ANPE
Raison de l'orientation dans ce secteur	Fin d'un contrat à durée déterminé, pas de diplômes
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Petits contrats très variés (hôtellerie, vente) – Contrat Emploi Solidarité dans un établissement scolaire (2 ans) – Recherche d'emploi – Stage réinsertion
Temps de trajet	30 minutes
Salaire	2 700 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	19 heures
Amplitude journée de travail	Très variable (jamais au delà de 17 heures 30)
Variation de temps de travail	Oui pendant les vacances
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	-
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	Femme de ménage
Type d'employeur	Employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Oui
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Moyenne
Avantages	-
Inconvénients	Insécurité du contrat – travail peu valorisant personnellement
Congés annuels	Non recherche des remplacements
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Trouver une formation pour se réorienter
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/Qualifications nécessaires	Adaptabilité aux habitudes de chaque famille
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	-

Madame F.L. - ADPAM	
Age	45 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Certificat d'étude primaire
Age de sortie du système scolaire	14 ans
Situation matrimoniale	Divorcée, remariée puis veuve
Nombre d'enfant	2 dont une encore à charge et l'autre boucher
Profession du conjoint	1 ^{er} Routier, 2 ^{ème} Professeur de droit
Profession père	Dragueur sur eau
Profession mère	Au foyer
Fratrie	Aînée de 9
Profession fratrie	Peintre, mécanicien, employé SNCF, boucher, cadre, maçon, mécanicien
Membre d'un syndicat / association	Force Ouvrière
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	19 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, repas, courses, surveillance générale de l'état de santé, toilettes
Public	5 Personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Candidature spontanée
Raison de l'orientation dans ce secteur	Divorce, situation précaire
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Soutien familiale (3 ans), ouvrière (nuit) dans l'agro-alimentaire (2 ans), mariage (démissionne de son emploi de nuit), ouvrière usine télévision (3 ans), naissance d'un fils (changement d'emploi), ouvrière aciérie (2 ans) (pour l'appartement de fonction), naissance de sa fille, arrêt pour problèmes de santé (1 an), déménagement, Garde d'enfant à domicile, déménagement sur Toulouse, décès de son père, devient tutrice de ses 9 frères et sœurs, fait des ménages et gardes d'enfant (12 ans), divorce
Temps de trajet	-
Salaire	6000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	169 heures avec des remplacements ou prise de congés payés
Amplitude journée de travail	-
Variation de temps de travail	Oui manque d'heures (30 heures)
Type de contrat de travail	Pas de contrat, pas de minimum d'heures
Trajet et autres inclus dans salaire	Oui 73 francs mensuels
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Législation du travail
Nom du poste	Aide ménagère
Type d'employeur	Association + employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Contact, travail social
Inconvénients	Fatigue physique, charge morale
Congés annuels	Les congés payés souvent payés en fin de mois quand il lui manque des heures
Accès à la formation	Oui
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Aucune sinon la retraite
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	Trop âgée
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités nécessaires	Patience
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	-

MADAME C.P. -ADPAM n°2	
Age	39 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	3 ^{ème} technique puis CAP couper - couture - dessin (échec)
Age de sortie du système scolaire	18 ans
Situation matrimoniale	Divorcée puis remariée
Nombre d'enfant	2 enfants à sa charge
Profession du conjoint	1 ^{er} : Vendeur aux galeries Lafayette. 2 ^{ème} : Cariste
Profession père	-
Profession mère	-
Fratric	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	CFDT
Autres emplois	Aucun
Autres source de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	12 ans
Période de chômage	3 mois sans indemnisation
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, aide administrative , repas courses
Public	Personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Par relation (connaissance de la chef de secteur)
Raison de l'orientation dans ce secteur	Changement de région à cause d'un divorce, chômage, trop âgée pour la vente
Antécédent professionnel et parcours familial	Magasinage dans entrepôt grossiste en vêtement (7ans)- Naissance d'un enfant – arrêt 8 mois - Vendeuse en prêt à porter - Déménagement en banlieue parisienne- Arrêt de travail (trop de trajets + garde des enfants trop compliquée) - Garde d'enfant à domicile (1 an) - Divorce, déménagement à Toulouse - Chômage (3 mois) - Remplacement deux mois à l'ADPAM
Temps de trajet	30 minutes
Salaire	39,98 francs horaire - entre 5000 et 6000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	Oui
Temps de travail	Entre 140 et 150 heures mensuels
Amplitude journée de travail	-
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDI sur la base d'un mi temps
Trajet et autres inclus dans salaire	Oui 1 quart d'heure entre chaque intervention
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Aide à domicile 1983
Nom du poste	Aide ménagère
Type d'employeur	Association + employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui grâce au salaire du conjoint
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Enfants
Satisfaction au travail	Moyenne
Avantages	Possibilité de moduler son temps de travail
Inconvénients	Fatigue psychologique, charge morale, faible reconnaissance du travail par le personnel médical
Congés annuels	Oui congés payés
Accès à la formation	Régulièrement , Gestes et postures, sida
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Aucune
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Aucune
Qualités nécessaires	Souplesse, être à l'écoute
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	-

Madame E.N. - ADPAM	
Age	42 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP coiffure + mentions complémentaires
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimoniale	Chef de famille monoparentale puis mariage avec un autre homme
Nombre d'enfant	2 enfants
Profession du conjoint	Dessinateur industriel
Profession père	Ouvrier PTT
Profession mère	Agent de service cantine scolaire puis aide à domicile
Fratrie	1 sœur et 1 frère
Profession fratrie	Ouvrière en usine puis nourrice ; cellier garnisseur
Membre d'un syndicat / association	CFDT
Autres emplois	Non
Autres source de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	16 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, toilettes, repas, courses
Public	8 Personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Sa mère travaillait à l'ADPAM comme aide ménagère
Raison de l'orientation dans ce secteur	Contraintes horaires trop fortes dans la coiffure par rapport à son enfant
Antécédent professionnel et parcours familial	Coiffeuse (11 ans)
Temps de trajet	-
Salaire	De 5700 à 6000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	Oui
Temps de travail	Proche du temps plein
Amplitude journée de travail	8 heures –12 heures –13 heures –17 heures
Variation de temps de travail	Oui manque d'heures
Type de contrat de travail	CDI sans minimum d'heure
Trajet et autres inclus dans salaire	Oui ¼ d'heure entre chaque intervention
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Aide à domicile 1983
Nom du poste	Aide ménagère
Type d'employeur	Association
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui grâce au salaire du conjoint
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Besoin de temps pour sa famille
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Les horaires sont plus compatible avec sa vie de famille que dans la coiffure
Inconvénients	Charge morale, difficulté d'être au service des autres, personnes pénibles
Congés annuels	Oui congés payés
Accès à la formation	Pré-qualification CAFAD puis CAFAD, hygiène, maladies contagieuses
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Elle avait une possibilité pour passer le diplôme d'aide soignante mais les horaires des hôpitaux sont trop contraignants
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Aucune
Qualités nécessaires	Etre équilibré, être optimiste, en bonne santé, patience, soigneuse, propre
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Aide bénévole auprès de personnes âgées

MADAME X.R.- ATOUT SERVICE	
Age	Entre 25 et 39 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Sri Lankaise
Niveau scolaire initial	Bac au Sri-Lanka
Age de sortie du système scolaire	-
Situation matrimoniale	Séparée
Nombre d'enfant	2 enfants (4,5 ans et 2 ans)
Profession du conjoint	-
Profession père	-
Profession mère	-
Fratrie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Alterne plusieurs types de contrats - Aide cuisinière dans un foyer d'enfants Handicapés jusqu'à fin juillet (en remplacement)
Autres sources de revenus	Allocation de Parent Isolé
Ancienneté dans l'emploi actuel	Entre 3 et 6 mois
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Formation magasinier cariste par le CIDF (rémunérée)
Contenu du travail	Variable selon les contrats
Public	Variable selon les contrats
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Bouche à oreille
Raison de l'orientation dans ce secteur	Correspondait avec ses obligations familiales, le seul travail qu'elle a pu trouver, voulait faire ce travail et travailler pour cette association, savait qu'il y avait du travail dans cette association, avait besoin d'argent
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Travail chez un avocat – Travail en usine – 1990 Immigration en France – Femme de ménage, garde d'enfant (11H/ jour) – Déménagement à Toulouse (violence de son mari) – inactivité : problème de santé – Accouchement – Inactivité : Pas de place en crèche – Stage de français - Aide cuisinière – Formation magasinier cariste -
Temps de trajet	¾ d'heure
Salaires	1500 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	15 heures hebdomadaire
Amplitude journée de travail	11 heures – 16 heures 15
Variation de temps de travail	Oui
Type de contrat de travail	CDD
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui en fonction des contrats
Convention collective	Droit du travail
Nom du poste	Variable en fonction des contrats
Type d'employeur	Association intermédiaire
Travail durant le week-end	Non
Salaires suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Oui malgré de sérieux problèmes de santé
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Normal pour un travail (obligée de prendre n'importe quel travail) – préfère le travail en foyer qu'employé de maison (moins de ménage)
Avantages	Satisfaite de ses heures de travail – le travail permet de sortir des problèmes personnels
Inconvénients	Travail temporaire, insécurité, flexibilité imposée (problème des horaires tardives)
Congés annuels	Difficulté de prendre des vacances (en fonction des contrats)
Accès à la formation	Non, mais elle est en demande de formation
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	Non
Perspectives professionnelles	Rester dans le secteur ou travailler comme cariste-magasinier (mais avec horaires compatibles avec obligations familiales)
Recherche d'un autre travail	Pas pour l'instant
Pourquoi	Ne maîtrise pas le français correctement
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/Qualifications nécessaires	-
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Travail domestique familial

MADAME L.M. ATOUT SERVICE	
Age	45 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	CAP Couture (échoué)
Age de sortie du système scolaire	16 ans
Situation matrimoniale	Veuve
Nombre d'enfant	1 enfant de 21 ans
Profession du conjoint	Ouvrier agricole
Profession père	Inaudible
Profession mère	Au foyer
Fratrie	-
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Oui (1 heure 30 hebdomadaire, ménage au noir)
Autres source de revenus	RMI (en complément)
Ancienneté dans l'emploi actuel	Entre 6 mois et un an
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage
Public	Femme active, personne âgée
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Bouche à oreille
Raison de l'orientation dans ce secteur	Qualifiée pour , conciliable avec responsabilités familiales, seul travail possible, besoin d'argent, voulait travailler, voulait faire ce travail
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Ouvrière en usine textile – Mariage – déménagement - démission – petits boulots au noir (ménages, repassage) (plus de dix ans) – décès du mari – déménagement – dépression -
Temps de trajet	2 heures (Bus - métro)
Salaire	40,22 francs horaires
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	Entre 50 et 90 heures mensuels
Amplitude journée de travail	9 ou 10 heures
Variation de temps de travail	Pas de travail lors de l'absence des employeurs
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Carte de bus
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	Aide ménagère
Type d'employeur	Employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Samedi
Salaire suffisant	Oui avec complément RMI
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Dépressive
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Travail permanent – sécurité – type d'horaires satisfaisantes -
Inconvénients	-
Congés annuels	Inclus dans salaire (10%)
Accès à la formation	Non n'en souhaite pas « <i>le ménage c'est le ménage</i> »
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	Non
Perpectives professionnelles	Continuer
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/Qualifications nécessaires	-
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Travail au noir antécédent

MADAME B.O - ATOUT SERVICE	
Age	28 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Origine algérienne
Niveau scolaire initial	Collège, 4 ^{ème}
Age de sortie du système scolaire	16 ans (forcée par son père)
Situation matrimoniale	Concubinage
Nombre d'enfant	Son compagnon a 1 enfant
Profession du conjoint	-
Profession père	Ouvrier
Profession mère	Décédée
Fratric	10
Profession fratrie	Magasinier, chauffeur livreur, ébéniste, cuisinier, infirmière, 2 au foyer, agent de service en crèche, scolarisé
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	« Extras » au noir chez les personnes
Autres sources de revenus	« Extras »
Ancienneté dans l'emploi actuel	2 ans et demi
Période de chômage	Oui alterné avec petits contrats
Formation / réinsertion	Recherche d'emploi, stages pratique maison retraite et remise à niveau scolaire, échec au BEP sanitaire et social
Contenu du travail	Garde d'un nourrisson + cuisine pour le reste de la famille, ménage, ménage chez personnes âgées
Public	Un couple avec nourrisson, 2 personnes âgées
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Par l'intermédiaire des stages
Raison de l'orientation dans ce secteur	Ne trouvait pas de travail après ses différents stages
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	S'occupe de la maison familiale - Garde d'une personne âgée (nourrie logée) (6 mois)- Chômage 2 mois - 3 Stages de réinsertion en 3 an (par intermittence) - Garde d'enfant nourrie logée (très bas salaire) - Remplacement en maison de retraite - Travaille avec l'association Trait d'union de nuit
Temps de trajet	-
Salaire	32 francs horaire pour la garde enfant, 37 francs horaire pour le ménage - Entre 4000 et 6000 mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	Voudrait s'arrêter de travailler si enfant
Temps de travail	Temps plein 169 heures mensuels
Amplitude journée de travail	8heures 30 – 19 heures ou 22 heures maximum - Quelques nuits en remplacement
Variation de temps de travail	Oui pendant les vacances d'été : 1 mois sans revenu
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Non
Convention collective	Oui
Nom du poste	Garde d'enfant – femme de ménage
Type d'employeur	3 employeurs particuliers
Travail durant le week-end	Oui ponctuellement
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	Déjà à plein temps
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Avec l'association pas de démarches à faire pour trouver des contrats, contact avec personnes, autonomie dans travail
Inconvénients	Faible salaire, problème de rémunération des heures de présence responsable, pas de congé depuis 2 ans, problèmes de racisme, abus des employeurs lorsqu'ils demandent des services supplémentaires
Congés annuels	Compris dans salaire mensuel donc difficulté de prendre effectivement des congé
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Aucune car peu de diplôme (voulait être puéricultrice)
Recherche d'un autre travail	-
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	-
Qualités/Qualifications nécessaires	-
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Expérience familiale (frères et sœurs) - Emplois antérieurs - Stagiaire agent de service hospitalier

Mademoiselle Q.T. –Demeurer chez soi	
Age	29 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Baccalauréat
Age de sortie du système scolaire	20 ans
Situation matrimoniale	Célibataire
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	0
Profession père	Ouvrier
Profession mère	Au foyer
Fratrie	1 sœur
Profession fratrie	Educatrice de jeunes enfants
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Serveuse dans un part ponctuellement le week-end
Autres sources de revenus	Emploi de serveuse
Ancienneté dans l'emploi actuel	6 mois
Période de chômage	Oui
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Garde d'enfant après l'école, les mercredi, les vacances scolaires
Public	Ménage actif
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Par une amie
Raison de l'orientation dans ce secteur	Besoin d'argent
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Employée de restauration rapide (4 ans) – RMI
Temps de trajet	-
Salaire	Entre 2800 et 3200 francs mensuellement
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	22 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	16 heures –19 heures ou 9 heures 19 heures le mercredi
Variation de temps de travail	Oui, pendant les vacances heures en plus sauf quand la famille est absente
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	-
Type d'employeur	Employeur particulier
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Non
Recherche d'heures supplémentaires	Oui pour combler les heures creuses de la journée mais difficulté de trouver un contrat compatible avec son emploi actuel
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Etre auprès d'enfants
Inconvénients	Difficulté de trouver un autre travail compatible – manque de reconnaissance
Congés annuels	Ne sais pas si elle y a droit et combien de temps
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Ne sais pas
Recherche d'un autre travail	Pas pour le moment
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	Non
Qualités/Qualifications nécessaires	Patiente, aimer les enfants
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Expérience de baby-sitter

Mademoiselle N.R. –Demeurer chez soi	
Age	23 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	Terminale
Age de sortie du système scolaire	20 ans
Situation matrimoniale	Célibataire
Nombre d'enfant	0
Profession du conjoint	0
Profession père	Employé SNCF
Profession mère	Comptable
Fratrie	0
Profession fratrie	-
Membre d'un syndicat / association	Non
Autres emplois	Animation adultes, enfants
Autres sources de revenus	Animation
Ancienneté dans l'emploi actuel	1 an
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Brevet d' Animation aux Fonction d'Animateur
Contenu du travail	Ménage, animation, aide à la vie quotidienne, repassage, courses
Public	Jeunes handicapées , personnes âgées , jeunes enfants
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Candidature spontanée
Raison de l'orientation dans ce secteur	Besoin d'argent
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Animation ponctuellement
Temps de trajet	-
Salaire	Entre 7000 et 9000 francs mensuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	230 heures le mois dernier
Amplitude journée de travail	6 heures -23 heures
Variation de temps de travail	Oui très variable
Type de contrat de travail	CDD, CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Non
Variation rémunération	Oui
Convention collective	Employée de maison
Nom du poste	-
Type d'employeur	Employeur particulier
Travail durant le week-end	Oui
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	Utilité sociale
Inconvénients	-
Congés annuels	N'en prend pas
Accès à la formation	Non
Réunion d'équipe	Non
Rémunération des réunions	-
Perpectives professionnelles	Direction en animation ou implantation de l'association sur Bayonne
Recherche d'un autre travail	Oui
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	-
Qualités/Qualifications nécessaires	-
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	-

Madame S.D. – Demeurer chez soi	
Age	42 ans
Sexe	Féminin
Nationalité /origine	Française
Niveau scolaire initial	BEP secrétariat
Age de sortie du système scolaire	17 ans
Situation matrimoniale	Mariée
Nombre d'enfant	1 + 2 de son mari
Profession du conjoint	-
Profession père	Artisan menuiser charpentier
Profession mère	Au foyer
Fratrie	2 frères
Profession fratrie	Fonctionnaires
Membre d'un syndicat / association	Oui
Autres emplois	Non
Autres sources de revenus	Non
Ancienneté dans l'emploi actuel	7 ans
Période de chômage	Non
Formation / réinsertion	Non
Contenu du travail	Ménage, courses, compagnie
Public	6 Personnes âgées et familles
Par quel biais avez vous trouvé ce travail	Candidature spontanée
Raison de l'orientation dans ce secteur	Souhaitait retravailler (enfants scolarisés)
Antécédent professionnel et parcours familial depuis la sortie du système scolaire	Secrétaire (8 ans) – Mariage - Femme au foyer (10 ans) – Différents remplacements au CCAS (2 ½ ans)
Temps de trajet	-
Salaire	6000 francs mensuels + prime d'assiduité 3700 francs annuels
Couverture sociale	Oui
Congé maternité	-
Temps de travail	39 heures hebdomadaires
Amplitude journée de travail	8 heures / 8heures 30 – 17 heures / 18heures
Variation de temps de travail	Non
Type de contrat de travail	CDI
Trajet et autres inclus dans salaire	Oui
Variation rémunération	Non
Convention collective	Titulaire agent de la fonction publique territoriale
Nom du poste	Aide ménagère
Type d'employeur	Centre communal d'action sociale
Travail durant le week-end	Non
Salaire suffisant	Oui
Recherche d'heures supplémentaires	Non
Pourquoi	-
Satisfaction au travail	Oui
Avantages	-
Inconvénients	Fatigue physique et psychologique - Manque de reconnaissance (droits de la fonction publique)
Congés annuels	6 semaines
Accès à la formation	Sida, manipulations
Réunion d'équipe	Tous les vendredi après midi
Rémunération des réunions	Oui
Perpectives professionnelles	Continuer
Recherche d'un autre travail	Non
Pourquoi	-
Autre activité annexe (bénévolat)	
Qualités/Qualifications nécessaires	Diplômes
Expérience acquises antérieurement positive pour ce travail	Bénévolat dans le voisinage

6.2 Fiches des structures employeurs

	Service de maintien à domicile
Date de création	
Type de structure	Association prestataire et mandataire
Agrément	Agrément simple et qualité + Agrément CRAM + Certification AFNOR
Affiliation à une fédération, à un réseau	FNADAR et Qualidom localement
Services proposés	Aide aux personnes âgées, Aide à la famille (garde d'enfants, soutien scolaire, ménage...) +SSIAD + Point accueil (animation sociale) pour les personnes âgées créée depuis peu
Clients / bénéficiaires	Personnes âgées, ménages actifs
Subventions, financements	CRAM
Nombre d'administratif	4,9 ETP
Nombre d'heures	48 468 heures prestataires 17 003 heures mandataires
Nombre de salariés	28 salariés mandataires, 39 salariées de l'association, 8 salariés double statut
Poste de travail	Aides ménagères,
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	Femmes, Etudiantes, 19 en dessous de 30 ans, 13 au dessus de 50 ans
Temps de travail	Mandataire : 6 temps plein, les autres à mi-temps Prestataire : 4 salariées ont moins d'un mi-temps
Contrats de travail	Majorité de CDI
Convention collective	Convention collective des organismes d'aide et de maintien à domicile 1983 Convention collective des employées de maison (Evite les heures de présence responsable, garde l'ancienneté d'un employeur à un autre)
Rémunération	CC Aide à Domicile : minimum SMIC, maximum 15 % du SMIC CC. Employé de maison : minimum 40,22 F/H
Collectif de travail	Pas de réunions mais lieu collectif aménager pour les repas de midi des salariées
Rémunération des transports	Non
Formations	Oui, 12 personnes diplômées du CAFAD. Possibilité de formation des salariées mandataire dans le cadre d'un programme soutenu par le conseil régional

	Savarham
Date de création	Fin des années 1970
Type de structure	Association prestataire puis création d'une association mandataire
Agrément	Simple et qualité
Affiliation à une fédération, à un réseau	Fort lien avec l' Association des Paralysés de France Adhérent de Qualidom
Services proposés	Aide aux personnes dépendantes (personnes âgées, handicapées)
Clients / bénéficiaires	Personnes âgées et/ou handicapées
Subventions, financements	Conseil Général du Rhône (aide sociale), Direction Départementale de l' Action Sanitaire et Sociale
Nombre d'administratif	4 personnes (directeur, coordinatrice, secrétaire, comptable)
Nombre d'heures	45 418 heures en prestataires 4 445 heures en mandataires
Nombre de salariés	35 salariées prestataire 11 salariées mandataires 3 salariées double statut
Poste de travail	Auxiliaires de vie
Profil des salariés	Femmes, entre 35 et 40 ans (quelques unes plus âgées), quelques diplômées du secteur sanitaire et social, chômeuses, femmes seules avec enfant, personnes précaires
Temps de travail	Temps partiel environ 50 % des salariés au dessus de 120 H, 50 % entre 80 et 110 heures. Temps de travail très variables d'un mois à l'autre. Contrats minimum de 60-70 heures/mois
Contrats de travail	40 CDI, 2 CDD
Convention collective	Législation du travail
Rémunération	Au SMIC en fonction des heures travaillées, pas de prise en compte de la formation, prise en compte de l'ancienneté.
Collectif de travail	Réunions tous les 15 jours (coordination, groupe de parole), obligatoire et rémunérée
Rémunération des transports	Abonnement de transport compris dans salaire
Formations	3 places de stages par an subventionnées par le Conseil général

	ADN Services
Date de création	1993
Type de structure	Association intermédiaire
Agrément	Simple
Affiliation à une fédération, à un réseau	-
Services proposés	Ménage (7450 h), Homme toute main (4804 h), garde d'enfants (224h), Soutien scolaire(42 h),
Clients / bénéficiaires	Ménages actifs, quelques personnes âgées valides
Subventions, financements	Non
Nombre d'administratif	2,5 ETP
Nombre d'heures	12 520 en prestataire (mise à disposition)
Nombre de salariés	70 salariés
Poste de travail	Femmes de ménage
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	Beaucoup de jeunes en dessous de 30 ans, 59 femmes, 11 hommes.
Temps de travail	En dessous de 750 heures annuelles.
Contrats de travail	CDD d'usage
Convention collective	Législation du travail
Rémunération	Au SMIC
Collectif de travail	Non
Rémunération des transports	Non
Formations	Oui quelques formations (réinsertion)

	ADOQ
Date de création	1977 à partir d'un groupement de familles
Type de structure	Association mandataire et prestataire
Agrément	Simple et qualité
Affiliation à une fédération, à un réseau	Adhérent à Qualidom
Services proposés	Garde d'enfants à domicile (95% de l'activité), soutien scolaire, ménage
Clients / bénéficiaires	Ménages actifs, cadres supérieurs, professions libérales, professions médicales, enseignants, 2 personnes âgées
Subventions, financements	Non
Nombre d'administratif	4 (temps partiel) + 3 bénévoles
Nombre d'heures annuelles	50 011 heures mandataires 56 heures prestataires
Nombre de salariés	120 salariés en mandataire 2 salariés en prestataire
Poste de travail	Garde d'enfants, femmes de ménage
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	1 homme, 75 % des salariés en dessous de trente ans, Jeunes en réorientation, quelques diplômées du CAP petite enfance
Temps de travail	50 % des salariées proche du temps plein (souvent chez le même employeur), 50 % des salariés proche du mi-temps.
Contrats de travail	CDI
Convention collective	Employée de maison Aide au maintien à domicile
Rémunération	41 francs à 55 francs brut de l'heure Demande aux employeurs de prendre en compte les diplômes des salariés
Collectif de travail	Non
Rémunération des transports	Non
Formations	Pas de formation par le biais de l'association. Quelques salariées se forment par leurs propres moyens

	CCAS St Priest
Date de création	Ancienne structure associative reprise en charge par la municipalité de St Priest
Type de structure	Centre communal d'action social, création par la suite d'une association mandataire en complément (le service mandataire travaille par le biais du Chèque emploi service)
Agrément	Simple et qualité + agrément Mairie et CAF
Affiliation à une fédération, à un réseau	Non
Services proposés	Aide aux personnes âgées, service de portage de repas, service d'accompagnement (transport pour personnes âgées)
Clients / bénéficiaires	Personnes âgées
Subventions, financements	Caisses de retraite, CRAM
Nombre d'administratif	3 ETP
Nombre d'heures annuelles	14 091 heures en prestataire 7 078 heures en mandataire
Nombre de salariés	11 salariées de l'association 4 salariés en mandataire 28 salariés double statut
Poste de travail	Aides ménagères, femmes de ménage, aide à domicile
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	Femmes, chômage.
Temps de travail	Titulaires : contrats sur la base de 100 ou 136 heures mensuelles annualisées Agents horaire : pas de temps de travail défini Employés de maison : pas de temps de travail défini mais en moyenne mi-temps
Contrats de travail	Agent horaires (statut de la mairie : contrats renouvelables tous les trois mois), Agent de la fonction publique (titulaire de leur poste), employés de maison
Convention collective	Fonction publique, employé de maison
Rémunération	En fonction des grilles de classification
Collectif de travail	Non (en cours d'élaboration)
Rémunération des transports	Variable
Formations	Oui pour les titulaires et les agents horaires

S. Ages 31	
Date de création	1995 (objectif de création d'emploi).
Type de structure	Mandataire et prestataire.
Agrément	Simple et qualité.
Affiliation à une fédération, à un réseau	Non.
Services proposés	Ménage, repassage, aide aux personnes âgées, garde d'enfant, jardinage (autour de 85 F/H).
Clients / bénéficiaires	Ménages actifs, personnes âgées.
Subventions, financements	Non.
Nombre d'administratif	5 personnes à temps partiel (CES).
Nombre d'heures	1300 heures par mois (1000 en mandataire, 300 en prestataire).
Nombre de salariés	Variable, 30 personnes.
Poste de travail	Employés de maison.
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	95 % de femmes, souvent mariées, expérience dans le secteur, tous âges, CAFAD, CAP petite enfance. Refusent les étudiantes, problème avec les personnes de couleur, problème avec les Rmistes
Temps de travail	Temps partiel, quelques temps complets pour la garde d'enfant
Contrats de travail	CDI
Convention collective	Employé de maison
Rémunération	SMIC
Collectif de travail	Non
Rémunération des transports	Pour le personnel en prestataire
Formations	Non – projet de formation sur la motivation professionnelle et sur les aspects techniques

Multi-service Entraide 31	
Date de création	1991 (lancée par une chômeuse de longue durée et un retraité EDF engagé socialement)
Type de structure	Association mandataire au départ puis prestataire (1/6 de l'activité, par le TES et les mutuelles)
Agrément	Simple et qualité
Affiliation à une fédération, à un réseau	FNAAFP, Union Départementale des Associations Familiales, Confédération Syndicale des Familles, Service domicile 31 (regroupement de 7 associations sur Toulouse)
Services proposés	Ménage qui se développe le plus (60% des heures en mandataire et 30% en prestataire), garde d'enfant, soutien scolaire, jardinage, aide au déménagement
Clients / bénéficiaires	Comité d'entreprise Airbus-Industrie, mutuelles et particuliers – 250 employeurs
Subventions, financements	Non
Nombre d'administratif	7 personnes
Nombre d'heures	1998: 62 000 heures en mandataire – 13 000 heures en prestataire (création de 2 ETP par le TES)
Nombre de salariés	167 personnes: 41 mandataires, 64 prestataires, 62 mixes
Poste de travail	-
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	Quelques hommes 90% de femmes, moyenne d'âge 37 ans, 13 Rmistes, 26 chômeuses inscrites ANPE, 6 titulaires bac et plus, 42 diplômées BEP, BEPC, CAP, 7 diplômées du CAFAD
Temps de travail	Temps partiel – 15 personnes proches du temps complet
Contrats de travail	CDI ou CDD
Convention collective	Employé de maison – Aide à domicile 1983
Rémunération	45 F / heure au départ + l'association propose des augmentations
Collectif de travail	Une matinée par trimestre d'information et de débat avec certaines salariées (40 personnes en général)
Rémunération des transports	Non
Formations	Problème de formation en mandataire (les salariées sont soit obligées de quitter l'association ou ne sont pas sûr de retrouver leur emploi) essayent de monter une formation en alternance.

Proxim' Services 31	
Date de création	1986
Type de structure	Association intermédiaire s'inscrivant dans un ensemblier (association d'emplois familiaux (1992), entreprise d'insertion). Activité : mise à disposition (peu), prestataire, mandataire (le plus important). Peu de TES
Agrément	Simple et qualité
Affiliation à une fédération, à un réseau	-
Services proposés	Garde d'enfant et ménage (surtout mandataire), aide aux personnes âgées (prestataire) – 64 F/h
Clients / bénéficiaires	Personnes âgées payant des impôts ou revenus modestes (PSD), Ménages actifs payant des impôts (garde d'enfants), Mutuelles (missions d'urgence)
Subventions, financements	Non
Nombre d'administratif	5
Nombre d'heures	75 000 heures environ (2/3 de mandataire et 1/3 prestataire)
Nombre de salariés	112 salariés en tout (35 ETP)
Poste de travail	Femmes de ménage
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	Femmes avec ou sans enfants, CAFAD, CAP petite enfance
Temps de travail	Toutes à temps partiel (Majorité au delà du mi-temps. Quelques contrats à 37 heures) mais choix des temps de travail par les salariées. Peu de variations entre les semaines
Contrats de travail	Majorité de CDI (96 %) sauf quand remplacements. Interventions proposées aux salariées en fonction de leur lieu de domicile.
Convention collective	Employé de maison (1980) En prestataire ?
Rémunération	SMIC + 10 % en dehors des congés payés, au dessus de la convention collective (au niveau de 9 ans d'ancienneté dans la convention collective)
Collectif de travail	Quelques réunions
Rémunération des transports	Non sauf quand déplacement pendant l'intervention (courses, ramassage des enfants à l'école)
Formations	Modules de formation, CAFAD, Stages cours (techniques : manipulation, gestes d'urgence...)

Association d'aide à Domicile Pour les personnes Agées et les Malades	
Date de création	Dans les années 1970
Type de structure	Association prestataire puis création en 1991 d'une association mandataire en complément
Agrément	Simple et qualité
Affiliation à une fédération, à un réseau	Non
Services proposés	Aide quotidienne pour personnes âgées, handicapées ou malades
Clients / bénéficiaires	Personnes âgées, personnes malades, accidentées
Subventions, financements	CRAM, Mutuelles
Nombre d'administratif	Une vingtaine
Nombre d'heures	-
Nombre de salariés	536 salariées en prestataire
Poste de travail	Aides ménagères, auxiliaires de vie
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	Femmes, entre 22 et 60 ans, situations familiales difficiles.
Temps de travail	Temps partiel, les contrats comportent un nombre d'heures minimales mais qui reste faible (¼ de temps)
Contrats de travail	CDI, quelques CDD.
Convention collective	Pas de convention collective, se calquent sur la CC de 1983
Rémunération	Selon les échelons. En général contrat de travail avec un minimum d'heures assurées.
Collectif de travail	Régulière et rémunérées pour les salariées du prestataire
Rémunération des transports	Oui pour les salariés du prestataire
Formations	Oui régulières pour les salariés du prestataire

Atouts Services	
Date de création	1988 (à l'initiative d'une travailleuse sociale)
Type de structure	Association intermédiaire. Mise à disposition. Utilisation de quelques TES mais gestion compliquée
Agrément	Simple
Affiliation à une fédération, à un réseau	-
Services proposés	Ménage, repassage, garde d'enfant de plus de trois ans, petit bricolage, jardinage
Clients / bénéficiaires	Femmes inactives avec de hauts revenus, ménages actifs imposables, personnes âgées
Subventions, financements	Non
Nombre d'administratif	1 directrice à plein temps, un comptable à temps partiel, une personne emploi-ville, des CES
Nombre d'heures	2000 h/mois dont 1500 de ménage
Nombre de salariés	70 salariés (15 ETP)
Poste de travail	Garde d'enfant, femmes
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	Femmes et quelques hommes, femmes avec enfants, de plus en plus de personnes avec une expérience professionnelle similaire soit antérieure soit concomitante. Turn-over important (3/4 des salariés partent au bout d'un an). Salariées stables : femmes au delà de 50 ans. Faibles niveaux de formation. De plus en plus de femmes seules
Temps de travail	Environ 20 h par semaine (au delà pas d'exonération des charges). Quelques très petits contrat surtout pour les débutantes. Gestion des horaires en fonction des responsabilités familiales des salariées
Contrats de travail	CDD d'usage
Convention collective	Code du travail
Rémunération	SMIC + congés payés inclus
Collectif de travail	Pas de réunion: manque de temps (pas de demande des intervenantes)
Rémunération des transports	Non
Formations	10 femmes par an en collaboration avec le PLI. Formation un fois par an plutôt techniques (repassage, utilisation des produits + volet insertion : fiche de paye, droits...)

	Demeurer chez soi
Date de création	Années 1980
Type de structure	Association mandataire et prestataire
Agrément	Simple et qualité.
Affiliation à une fédération, à un réseau	Adhérent à Domicile 31
Services proposés	Aide aux personnes âgées et handicapées, quelques gardes d'enfants
Clients / bénéficiaires	Personnes âgées, personnes handicapées, quelques couples actifs.
Subventions, financements	Caisse primaire d'assurance maladie, Caisse régionale d'assurance maladie
Nombre d'administratif	2 CES, 2 comptables, 1 directeur, 1 psychologue
Nombre d'heures	-
Nombre de salariés	10 salariés de l'associations 350 salariées en mandataire
Poste de travail	Auxiliaire de vie
Profil des salariés (sexe, âge, situation sociale, qualification initiale)	Femmes (4 hommes), moyenne d'âge 40-50 ans, de nombreuses femmes divorcées.
Temps de travail	Temps partiel
Contrats de travail	CDI
Convention collective	Aide à domicile 1983 Employé de maison 1980
Rémunération	
Collectif de travail	Réunions en plus des heures de travail, le soir, non rémunérées
Rémunération des transports	Non
Formations	Oui, une fois par trimestre

7. Nomenclatures des activités et catégories professionnelles

Nomenclature d'Activité Française (NAF), depuis 1992

Section M : Education

80 éducation

80.1Z : Enseignement primaire : enseignement préscolaire (maternelles), enseignement élémentaire (enseignement conduisant à l'entrée en sixième), enseignement préscolaire et élémentaire spécial pour enfants handicapés.

Section N : Service de santé et d'action sociale

85.3 Service d'action sociale

85.3D : Accueil des personnes âgées : Accueil et hébergement des personnes âgées en hospices, maisons de retraite, logements foyers, résidences temporaires, résidences expérimentales.

85.3G : Crèches et garderies d'enfants, assistantes maternelles à la journée

85.3J : Aide à domicile, visites à domicile et services d'auxiliaires de vie

Section H : Hôtels et restaurants

55 Hôtels et restaurants

55.3 : Restaurants : Fourniture de repas ou de plats généralement préparés pour être consommés sur place ; fourniture des consommations accompagnant les repas

55.3A : Restauration de type traditionnelle : Restauration avec un service à table ou en libre service. Ne comprend pas les activités de restauration associées à l'hôtellerie, la préparation de repas ou de plats cuisinés livrés et servis à domicile.

55.3B : Restauration de type rapide : Fourniture au comptoir d'aliments et de boissons à consommer sur place ou à emporter, présentés dans des conditionnements jetables. Couvre des secteurs divers de la restauration rapide : Hamburgers, pizzerias, viennoiserie, boulangerie, crêperie, sandwicherie, frièterie, service au volant. Ne comprend pas : le commerce d'aliments et de boissons par appareils automatiques, le commerce ambulancier d'aliments et de boissons, la fabrication de plats exclusivement à emporter

55.5 : Cantines et traiteurs

55.5A : Cantines et restaurants d'entreprises : Cantines d'entreprises, cantines d'établissements publics, cantines scolaires, restaurants universitaires, mess militaires, cuisines centrales assurant la préparation de repas destinés à un ensemble fermé de cantines.

55.5 C : Restauration collective sous contrat : Préparation de repas dans des cuisines centrales pour le compte de tiers assurant la fourniture de ces repas (cantines, restaurants d'entreprises et universitaires, entreprises de transport).

55.5 D : Traiteurs et organisation de réceptions : Préparation de repas ou de plats cuisinés livrés et/ou servis à domicile, l'organisation de noce, banquets cocktails, buffets, lunches et réceptions diverses à domicile ou dans des lieux choisis par les clients.

Section N : Services collectifs, sociaux et personnels

93 Services personnels

93.0B : Blanchisserie – teinturerie de détail : Services des laveries automatiques en libre service, les activités de blanchisserie de détail, le nettoyage des vêtements.

Section P : Services domestiques

95 : Services domestiques : Activité exercée par les ménages en tant qu'employeur de personnel domestique (femme de ménage, bonne, cuisiniers, serviteurs, jardiniers, chauffeurs, gouvernantes, précepteur, secrétaire privée, etc.)

Nomenclature des activités et des produits (NAP) 1973 - 1992

67 Hôtels cafés restaurants

67.01 : Restaurant et cafés restaurant

67.02 : Cantines : Cantines d'entreprises, cantines d'établissement public, cantines scolaires, restaurant universitaire.

67.03 : Traiteurs: Préparation de repas ou de plats cuisinés livrés ou servis à domicile (comprend aussi traiteurs fournissant principalement les cantines)

82 Enseignement (services marchands)

85 Action sociale (services marchands)

85.01 : Crèches, garderies, haltes garderies

85.04 : Etablissement pour personnes âgées : Hébergement et accueil des personnes âgées valides, foyers restaurant.

87 Services divers marchands

87.01 : Laverie, blanchisserie, teinturerie de détail

92 Enseignement (services non marchands)

92.01 : Enseignement primaire (élémentaire et pré-élémentaire)

98 Services domestiques

98.01 : Services domestiques : Emploi de personnel salarié de toute qualification (femme de ménage, secrétaire) pour le service d'un particulier.

Nomenclature des Professions et Catégories Sociales, depuis 1982

42 Instituteurs et assimilés

4211 : Instituteurs : Instituteurs, maîtres d'école, directeurs d'école, élèves instituteur, élèves maîtres.
43 Professions intermédiaires de la santé et du travail social

4313 Puéricultrices : Puéricultrices et infirmières puéricultrice

4332 Educateurs spécialisés : Educateurs en milieu ouvert, éducateurs spécialisés, moniteurs éducateurs, adjoints de probation, aides éducateur, animateurs éducateurs, chefs de service éducatif, éducateurs, éducateurs de l'administration pénitentiaire, éducateurs de l'éducation surveillée, éducateurs de l'enfance inadaptée, éducateurs de loisir, moniteurs de centre d'aide par le travail, éducateurs de jeunes enfants, instructeurs technique, jardinières d'enfant.

56 Personnels des services directs aux particuliers

5611 : Serveurs et commis de restaurant ou de café : Aides de cuisine, garçons de café, de restaurant, plongeurs, barmen, commis de bar, femmes de ménage, serveurs de café, bar, hôtel, serveurs de restaurant, cuisiniers de cantine, de collectivité

5631 : Assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, nourrice, travailleuses familiales Salariés d'établissements privés ou publics ou de particuliers, faisant profession de s'occuper d'enfants pendant tout ou partie de la journée. **Assimilés** : Aide à domicile de personnes âgées, aide familiale (travail social), aide familiale rurale, aide maternelle, aide ménagère, animateur d'un service de travailleuses familiales, assistantes familiales, auxiliaire familiale, auxiliaire sociale, monitrice familiale.

5632 : Employés de maison et femmes de ménage chez des particuliers : Personnes exécutant , chez un particulier qui l'emploie, divers travaux domestiques , notamment le nettoyage des locaux.

Assimilés : Agent de nettoyage chez un particulier, aide de prêtre, aide familiale (service domestique), bonne (chez un particulier), dame de compagnie, domestique(chez un particulier), employé de maison, employé garde malade, femme de chambre (chez un particulier), garde malade (service domestique), gens de maison, gouvernante (chez un particulier), homme toute main (chez un particulier), repasseuse à domicile, valet (chez un particulier).

63 Ouvriers qualifiés de type artisanal

6301 Jardiniers : Jardiniers municipaux, jardiniers, jardiniers paysagistes, employés jardiniers, manœuvres jardiniers, employés communaux de jardinier.

Ancienne Nomenclature des Catégories Socio-professionnelles, 1975 - 1982.

7 Personnels de service

CS 70 : Gens de maison, employé de maison, bonne d'enfant, nourrice, autre professions.

Cette catégorie comprend tous les domestiques attachés à la personne quelle que soit la qualification ou leur spécialité. Les gens de maison se distinguent des femmes de ménage par le fait qu'il n'ont qu'un seul employeur et qu'ils sont logés par cet employeur).

CS 71 : Femmes de ménage

Cette catégorie ne comprend que des salariés du secteur privé faisant des travaux chez les particuliers sans être logés par leur employeur. Le plus souvent les personnes classées ici ont plusieurs employeurs.

CS 72 : Autres personnels de service : Jardinier chez un particulier, garçon de café, de restaurant, gardien, aide soignant, personnel de service de l'hôtellerie, chauffeur de taxi, concierge, coiffeur, hôtesse, aide maternelle, nourrice, garde malade.

Ce sont des personnes, salariées ou à leur compte, dont l'activité consiste, en principe, dans un service direct rendu au client (leur propre client ou le client de l'entreprise qui les emploie).

EF/00/116/FR