

LES CHIFFRES CLEFS DU SECTEUR*

Une étude auprès des professionnels des services à la personne en situation de multi-emploi pour éclairer cette situation et comprendre les problématiques qu'elle soulève

La Direccte Bourgogne Franche-Comté a commandé au cabinet ITINERE Conseil une étude portant sur le multi-emploi dans le secteur des services à la personne visant à **éclairer la situation de ces professionnels et identifier les problématiques qui peuvent se poser à eux, en lien avec le fait d'exercer une activité auprès de plusieurs employeurs.**

Cette étude fait suite à un état des lieux réalisé en 2016 par le Service Etudes Statistiques Evaluations (SESE) de la Direccte. Elle vient ainsi compléter ces travaux en proposant une *approche qualitative* à travers la conduite d'entretiens semi-directifs auprès des professionnels concernés.

Elle viendra alimenter les réflexions menées dans le cadre d'une ADEC (Action de Développement de l'Emploi et des Compétences) spécifique au secteur.

Sur le territoire de l'ex-Bourgogne, la part des salariés des services à la personne dans l'emploi privé s'élève à 5,3 % tandis qu'elle représente 3,9 % des salariés du territoire d'ex-Franche-Comté.

Sur la région, on dénombre près de **34 800** salariés de particuliers employeurs en 2010 (hors assistants maternels) ainsi que près de **21 500** intervenants des Organismes de Services à la Personne (OSP) en 2014, modes prestataire et mandataire confondus.

Le multi-emploi, une caractéristique forte des services à la personne en Bourgogne Franche-Comté

- ❖ Sur la Région, les salariés de particuliers employeurs, comptent en moyenne 5 contrats auprès de particuliers employeurs.
- ❖ 32 % des salariés d'OSP de l'ex-Bourgogne et 28 % des salariés d'OSP de l'ex-Franche-Comté sont également salariés de particuliers employeurs.
- ❖ Enfin, 1 salarié des services à la personne sur 3 exerce également une activité en dehors du secteur (32 % des salariés du secteur sur le territoire de l'ex-Bourgogne et 35 % sur celui de l'ex-Franche-Comté). Cette situation concerne les salariés de particuliers employeurs dans une proportion nettement plus forte (par rapport aux salariés d'OSP).

* Données issues de l'étude du SESE de 2016.

40 professionnels interrogés dans le cadre de l'étude, sélectionnés selon une logique de diversité

Pour mener à bien cette étude, **les témoignages de 40 professionnels** du secteur en situation de multi-emploi ont été recueillis en mai et juin 2018. Ces entretiens ont été conduits pour moitié en face-à-face et pour moitié par téléphone. La conduite de ces entretiens a permis d'aboutir à un **échantillon diversifié** de professionnels et ainsi de prendre en compte des situations variées.

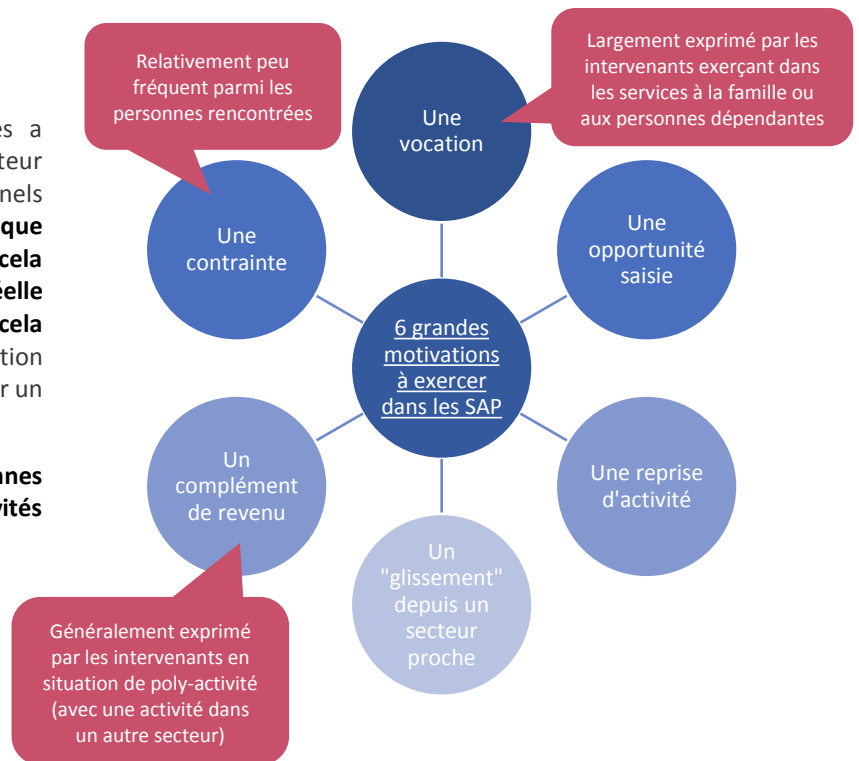
- ❖ Parmi les 40 professionnels interrogés :
 - ☞ 15 sont salariés de particuliers employeurs et exercent aussi une activité en dehors des services à la personne
 - ☞ 13 sont salariés d'OSP et de particuliers employeurs
 - ☞ 11 sont salariés de plusieurs particuliers employeurs
 - ☞ 1 est auto-entrepreneur dans les services à la personne et exerce en parallèle en dehors du secteur
- ❖ L'ancienneté dans les services à la personne varie entre moins de 5 ans et plus de 20 ans.
- ❖ L'ensemble des départements de la région sont représentés avec un équilibre entre zones rurales et urbaines.
- ❖ On compte 35 femmes et 5 hommes (en lien avec la réalité du secteur, fortement féminisé).
- ❖ Les différentes tranches d'âges sont représentées, malgré une faible proportion de jeunes (aussi liée à la réalité du secteur).
- ❖ Les deux-tiers des personnes interrogées disposent d'une qualification de niveau CAP / BEP ou inférieure.

Des motivations diverses à exercer dans le secteur des services à la personne et en situation de multi-emploi

Lorsqu'ils sont interrogés sur ce qui les a initialement conduits à exercer dans le secteur des services à la personne, les professionnels exposent des **motivations très diverses que l'on peut graduer entre ceux pour lesquels cela a constitué un choix délibéré voire une réelle vocation et, à l'opposé, ceux pour lesquels cela s'est avéré une contrainte** (obligation financière, difficulté à trouver un emploi sur un territoire à dominante rurale,...).

Néanmoins, la grande majorité des personnes interrogées apprécient vivement les activités qu'elles exercent dans les services à la personne, indépendamment du fait que leur entrée initiale dans le secteur ait été un choix ou non.

De la même façon, le multi-emploi des personnes interrogées est révélateur de situations très diverses.



- ❖ **Pour la majorité des personnes rencontrées, notamment chez celles au profil plutôt « entrepreneur », le multi-emploi résulte d'un choix clair ou d'une situation opportune satisfaisante.** A travers cette situation, les professionnels peuvent en effet rechercher à diversifier leurs activités, à avoir un rythme de travail soutenu ou encore à développer une certaine autonomie et liberté, voire satisfaire une volonté d'entreprendre et de gérer soi-même son organisation de travail.
- ❖ **En revanche, pour d'autres, il s'agit d'une situation motivée uniquement par des raisons financières.** Il ne s'agit toutefois pas nécessairement d'une situation mal vécue, le choix du multi-emploi étant parfois simplement lié à une volonté d'effectuer davantage d'heures, et ainsi d'augmenter ses revenus.
- ❖ **Enfin, le multi-emploi est pour certains un « état de fait » inhérent au salariat pour des particuliers employeurs (contrats au volume horaire limité)** pour les professionnels en faisant leur activité principale. Dans ce cas de figure, le multi-emploi ne s'avère ni un choix ni une contrainte, mais simplement une situation liée au type d'employeur.

Le multi-emploi, une situation non sans impact sur l'organisation professionnelle et personnelle

Le fait d'avoir plusieurs employeurs est une situation qui nécessite une forte capacité d'organisation qui, dans les faits, apparaît plus ou moins simple à gérer selon les situations des personnes rencontrées. Globalement, et indépendamment des activités exercées, la gestion de l'organisation professionnelle semble plus aisée pour les personnes intervenant exclusivement auprès de particuliers employeurs (autonomie plus grande dans l'organisation). A l'inverse, il peut s'avérer plus difficile de faire coïncider les différents emplois du temps pour les professionnels qui doivent conjuguer leur activité avec un emploi en OSP ou dans un autre secteur. A noter cependant que les emplois du temps sont singuliers et plus ou moins stables et réguliers (en fonction des amplitudes horaires, du statut des employeurs,...), ce qui influe sur la faculté à s'organiser.

« Je dois jongler, je n'ai aucun week-end de libre. C'est mal organisé, mal géré. Ils m'appellent au dernier moment mais comme je vais aussi chez une petite mamie tous les jours c'est assez compliqué »
(Dominique*, 50 ans intervenante auprès de particuliers employeurs + OSP)
*Prénom d'emprunt

Par ailleurs, on constate que le fort investissement professionnel a parfois un impact non négligeable sur la vie personnelle des salariés. En effet, lorsque le volume horaire travaillé est soit inférieur, soit proche du temps plein, et sur des horaires « classiques », on constate un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Dans le cas de personnes travaillant avec un volume horaire plus important, un investissement professionnel très fort est identifié, qui a parfois des conséquences sur la vie personnelle.

Enfin, le sujet des congés abordé lors des entretiens laisse apparaître une difficulté prégnante pour les intervenants des services à la personne à en bénéficier réellement pour les salariés de particuliers employeurs, *a fortiori* lorsque le nombre d'employeurs est élevé (congés à prendre auprès des différents employeurs).

Des conditions de travail variables selon les catégories d'employeurs

D'après les témoignages recueillis, il apparaît que la perception qu'ont les professionnels de leurs conditions de travail est davantage déterminée par le type d'employeurs que par la situation de multi-emploi :

- ❖ En règle générale, les salariés de particuliers employeurs expriment une grande satisfaction vis-à-vis de leurs conditions de travail, qu'ils attribuent à la qualité des relations entretenues avec leurs employeurs et la relation de confiance mutuelle, à la diversité des situations de travail ou encore à la grande autonomie dont ils bénéficient. Toutefois, ceux-ci ont un accès plus difficile à l'information et les droits et devoirs des salariés et de leurs employeurs (droits aux congés payés, prévoyance, droits à la formation, médecine du travail, cotisations retraites, droit chômage,...) semblent le plus souvent peu maîtrisés par les deux parties.
- ❖ De leur côté, les salariés intervenant en OSP bénéficient d'un cadre plus sécurisant avec un encadrement plus structuré et l'intégration dans une équipe, des possibilités d'évolutions professionnelles ou le recours plus fréquent à la formation, entre autres. Néanmoins, certains aspects des conditions de travail sont déplorés, parmi lesquels le temps restreint d'intervention voire « minuté » auprès des personnes dépendantes, les emplois du temps instables, ou encore les conditions salariales moins intéressantes.

« Être dans une fédération, cela permet d'avoir une structure RH derrière, un CE, etc. Avoir des règles de travail, un système de repos, c'est cadré. » (Cécile*, 47 ans, salariée de particuliers employeurs + OSP)
*Prénom d'emprunt

De la même façon on observe un accès inégal des salariés à la prévention et à la médecine du travail en fonction des types d'employeurs (accès limité

voire nul pour les salariés de particuliers employeurs), alors même que cela constitue un enjeu majeur dans un secteur où la sinistralité est trois fois plus élevée que la moyenne générale et au sein duquel les accidents du travail ont augmenté de 45% en 10 ans. Par ailleurs, la complexité des démarches en cas d'arrêt maladie ou d'arrêt de travail (justificatifs relatifs à chaque emploi, carence,...) peut conduire certains professionnels, et *a fortiori* les salariés de plusieurs particuliers employeurs, à poursuivre leur activité malgré un état de santé fragile.

En termes de perspectives, une projection variable dans le secteur et des besoins de formation diversement exprimés

Lorsqu'ils sont interrogés sur les perspectives et évolutions professionnelles qu'ils envisagent, les professionnels ont pu exprimer trois grandes tendances qui, à nouveau, peuvent varier selon leur situation :

1- La volonté de monter en compétences ou de gagner en qualification, le plus souvent exprimée par des salariés intervenant en OSP et plus particulièrement auprès de personnes en situation de dépendance.

2- Pas de perspective d'évolution particulière, le plus souvent exprimé par des salariés exclusifs de particuliers employeurs et / ou intervenant sur des activités de ménage ou de jardinage et de petit bricolage.

3- Dans de plus rares cas, le souhait de se reconverter à moyen terme, notamment en raison de la fatigue physique engendrée par le métier exercé.

Enfin, en termes d'accès à la formation, une nette différence peut être perçue entre les salariés exerçant uniquement pour des particuliers employeurs et ceux ayant également un emploi en OSP, les seconds ayant plus facilement recours à la formation (formations de prévention, techniques, VAE). Ils identifient également mieux les dispositifs et acteurs ressources existants pour leur permettre d'accéder à des formations. Pour les salariés de particuliers employeurs, le multi-emploi s'avère être un des facteurs venant renforcer les difficultés d'accès à la formation (capacité à obtenir l'accord des différents employeurs pour s'absenter).

En synthèse, des problématiques qui diffèrent en fonction du type de multi-emploi

