



**DIRECCTE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTE**

ÉTUDE SUR LE MULTI-EMPLOI DANS LES
SERVICES A LA PERSONNE EN
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

Rapport d'étude

Septembre 2018

Elise CROVELLA, Malika GRANGE, Victor LEXTRAIT, Marine ALIX

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS : OBJECTIFS DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE ADOPTEE.....	4
Une étude pour éclairer la Direccte sur les conditions et incidences du multi-emploi dans les Services à la Personne.....	4
<i>Un secteur couvrant une diversité d'activités exercées auprès de particuliers employeurs ou en tant que salariés d'organismes de services à la personne.....</i>	<i>4</i>
<i>Un secteur particulièrement marqué par le multi-emploi et le temps partiel</i>	<i>5</i>
<i>Le besoin d'éclairer cette situation pour comprendre les problématiques qu'elle soulève</i>	<i>7</i>
Une étude qualitative reposant sur le témoignage de 40 professionnels du secteur.....	8
<i>La conduite d'entretiens auprès de professionnels dans toute la région</i>	<i>8</i>
<i>Un échantillon diversifié permettant d'aborder diverses problématiques.....</i>	<i>8</i>
Présentation du document.....	11
1. LES MOTIVATIONS A EXERCER DANS LE SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE ET EN SITUATION DE MULTI-EMPLOI.....	12
1.1. Le choix des SAP : des motifs variés mais avec pour point commun une satisfaction du métier exercé	12
1.2. Le multi-emploi : entre source d'épanouissement et obligation financière	14
<i>1.2.1. Une opportunité d'autonomie et de liberté appréciée des salariés au profil « entrepreneur »</i>	<i>14</i>
<i>1.2.2. Une situation inhérente au salariat auprès de particuliers employeurs ou qui s'est installée par la force des choses.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.3. Un choix contraint par des enjeux financiers et/ou pour éviter les temps trop partiels</i>	<i>15</i>
1.3. Une place et une ampleur du multi-emploi évolutive au fil du temps	16
<i>1.3.1. Une activité qui se développe et se structure au cours des années, grâce au bouche-à-oreille</i>	<i>16</i>
<i>1.3.2. Pour certains, la volonté de réduire l'activité ou de se recentrer sur un emploi unique</i>	<i>17</i>
2. LES CONSEQUENCES DU MULTI-EMPLOI SUR L'ORGANISATION PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE	19
2.1. Les impacts du multi-emploi sur l'organisation professionnelle : un exercice exigeant.....	19
<i>2.1.1. Une forte capacité à s'organiser, rendue plus complexe pour les salariés intervenant auprès d'employeurs de différents statuts.....</i>	<i>19</i>

2.1.2.	<i>Une autonomie et une stabilité plus ou moins forte dans l'organisation de son temps de travail selon la catégorie de multi-emploi</i>	20
2.2.	Un fort investissement professionnel pouvant impacter la vie personnelle	22
2.2.1.	<i>Entre temps partiel et volume horaire conséquent, un équilibre entre vie privée et vie professionnelle variable</i>	22
2.2.2.	<i>Une capacité limitée à bénéficier de réelles périodes de congés</i>	23
3.	LES CONDITIONS DE TRAVAIL, LA SANTE ET LA SECURITE DES SALARIES EN MULTI-EMPLOI	25
3.1.	Selon les catégories d'employeurs : un choix à faire entre autonomie ou cadre sécurisant	25
3.1.1.	<i>Des salariés de particuliers employeurs globalement satisfaits de leur situation</i>	25
3.1.2.	<i>...mais un accès difficile à l'information et des droits et devoirs peu maîtrisés par les salariés et leurs employeurs</i>	26
3.1.3.	<i>Des salariés intervenant en OSP bénéficiant d'un cadre plus sécurisant mais des conditions de travail parfois jugées difficiles</i>	28
3.2.	Le multi-emploi : amplificateur de risques professionnels ?	29
3.2.1.	<i>Un accès des salariés de particuliers employeurs à la prévention et à la médecine du travail limité, voire totalement absent</i>	29
3.2.2.	<i>En lien avec le multi-emploi, une complexité des démarches en cas d'arrêt maladie ou d'arrêt de travail pouvant conduire à poursuivre son activité malgré un état de santé fragile</i>	32
3.2.3.	<i>Des situations d'usure ou de fatigue professionnelle fréquemment évoquées et des risques psycho-sociaux amplifiés par un certain « isolement »</i>	33
4.	LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION DE CARRIERE DES SALARIES EN MULTI-EMPLOI ET LEUR ACCES A LA FORMATION	35
4.1.	Une projection variable dans le secteur et des besoins de formation plus ou moins exprimés	35
4.2.	Un accès à la formation dépendant de sa catégorie d'employeur	36
4.2.1.	<i>Un accès à la formation plus fréquent en OSP</i>	36
4.2.2.	<i>Un manque d'information sur ses droits à la formation du côté des salariés de particuliers employeurs et une situation de multi-emploi qui complexifie l'accès à la formation</i>	37
5.	SYNTHESE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS DE L'ETUDE	40
5.1.	Une combinaison de facteurs venant influencer sur la situation des professionnels parmi lesquels le multi-emploi n'est qu'une dimension parmi d'autres	40
5.2.	Les problématiques rencontrées selon les différentes catégories de multi-emploi	41
6.	ANNEXE : GRILLE D'ENTRETIEN	45

AVANT-PROPOS : OBJECTIFS DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE ADOPTEE

Une étude pour éclairer la Direccte sur les conditions et incidences du multi-emploi dans les Services à la Personne

Un secteur couvrant une diversité d'activités exercées auprès de particuliers employeurs ou en tant que salariés d'organismes de services à la personne

Le secteur des services à la personne (SAP) concerne les activités exercées au domicile de particuliers ou dans l'environnement immédiat de leur domicile. 26 activités de services à la personne sont définies par l'article D.7231-1 du code du travail : entretien de la maison, petits travaux de jardinage, travaux de petit bricolage, garde d'enfants, soutien scolaire ou cours à domicile, préparation de repas, assistance dans les actes quotidiens des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologie chronique, assistance administrative, etc.

Sur l'ensemble de l'année 2010, 1,8 millions de salariés, hors assistantes maternelles, ont travaillé dans les services à la personne¹, représentant près de 5 % des salariés en France. Leur travail a représenté au total près d'un milliard d'heures rémunérées. 62 % sont salariés par des particuliers employeurs et 38 % par des organismes de services à la personne (OSP).

Sur le territoire de l'ex-Bourgogne, la part des salariés des SAP dans l'emploi privé s'élève à 5,3 % tandis qu'il représente 3,9 % des salariés du territoire d'ex-Franche-Comté².

Les Services à la Personne en Bourgogne Franche-Comté

CHIFFRES CLÉS

- POPULATION : 2 816 814 habitants en 2012 ● 3,4 % de moins de 3 ans et 19,7 % de 65 ans ou plus
- TAUX DE RECOURS AUX SAP : 12,7 % en 2011
- PART DES SALARIÉS SAP DANS L'EMPLOI SALARIÉ : 5,3 % (ex-Bourgogne) et 3,9 % (ex-Franche-Comté) en 2009
- OSP : 1 244 en 2014 ● privé 876 (dont auto-entrepreneur 344) ● ESS 347 ● public 21
- INTERVENANTS DES OSP : 18 389 en mode prestataire ● 3 051 en mode mandataire en 2014
- PARTICULIERS UTILISATEURS : 136 125 en mode prestataire ● 4 430 en mode mandataire en 2014
- PARTICULIERS EMPLOYEURS (HORS ASSISTANTS MATERNELS) : 85 393 en 2010
- SALARIÉS DE PARTICULIERS EMPLOYEURS (HORS ASSISTANTS MATERNELS) : 34 776 en 2010
- PARTICULIERS EMPLOYEURS D'ASSISTANTS MATERNELS : 57 159 en 2010
- ASSISTANTS MATERNELS : 18 186 en 2010

Source : Direccte de Bourgogne Franche-Comté, Service Etudes Statistiques Evaluation, « Les services à la personne en Bourgogne Franche-Comté », Etat des lieux, 2016

Sur l'ensemble de la région Bourgogne Franche-Comté, ce sont les activités **d'assistance aux personnes âgées et dépendantes** qui représentent le plus d'heures réalisées dans les SAP, devant les activités de ménage et de jardinage.

¹ Insee Première n°1461, juillet 2013

² Direccte de Bourgogne Franche-Comté, Service Etudes Statistiques Evaluation, « Les services à la personne en Bourgogne Franche-Comté », Etat des lieux, 2016

Un secteur particulièrement marqué par le multi-emploi et le temps partiel

Le secteur est marqué par deux tendances fortes : le multi-emploi et le travail à temps partiel.

Concernant le multi-emploi, en 2010, selon les chiffres de l'INSEE, près de la moitié des personnes employées par un particulier l'ont été par au moins un autre la même semaine :

- 17 % l'ont été par deux ;
- 30 % l'ont été par trois ou plus ;
- 9% l'ont été par un particulier et par un OSP.

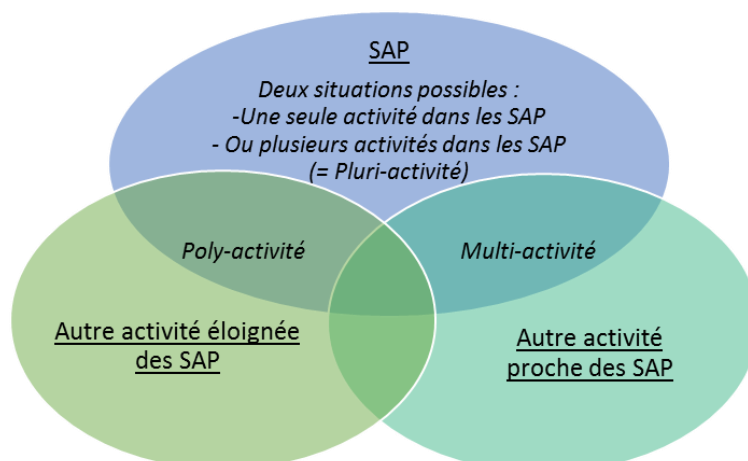
Par ailleurs, 29% des salariés étaient « multi ou poly-actifs », c'est-à-dire qu'ils travaillaient également en dehors du secteur des SAP.

Le multi-emploi est ainsi une caractéristique majeure du secteur des SAP et peut recouvrir une diversité de situations :

Type de multi-emploi	Situation
Multi-emploi <i>(parfois nommé multi-salariat)</i>	Plusieurs employeurs dans les services à la personne et/ou en-dehors des services à la personne. ⇒ Exemple : 1 employeur OSP + 1 particulier employeur + 1 employeur hors services à la personne
Multi-activité	Exercice d'une activité dans les services à la personne, et d'une activité en-dehors des services à la personne - celle-ci pouvant être proche ou non en termes de métier. ⇒ Exemple : aide au ménage pour un particulier + prestation de ménage pour une entreprise
Poly-activité	Situation de multi-activité dans un domaine/métier totalement distinct des services à la personne. ⇒ Exemple : aide au ménage pour un particulier + emploi de secrétariat dans une entreprise
Pluri-activité	Exercice de plusieurs métiers à l'intérieur des services à la personne. ⇒ Exemple : aide au ménage + garde d'enfants + assistance aux personnes handicapées

Ces différentes situations de multi-emploi peuvent être schématisées comme suit :

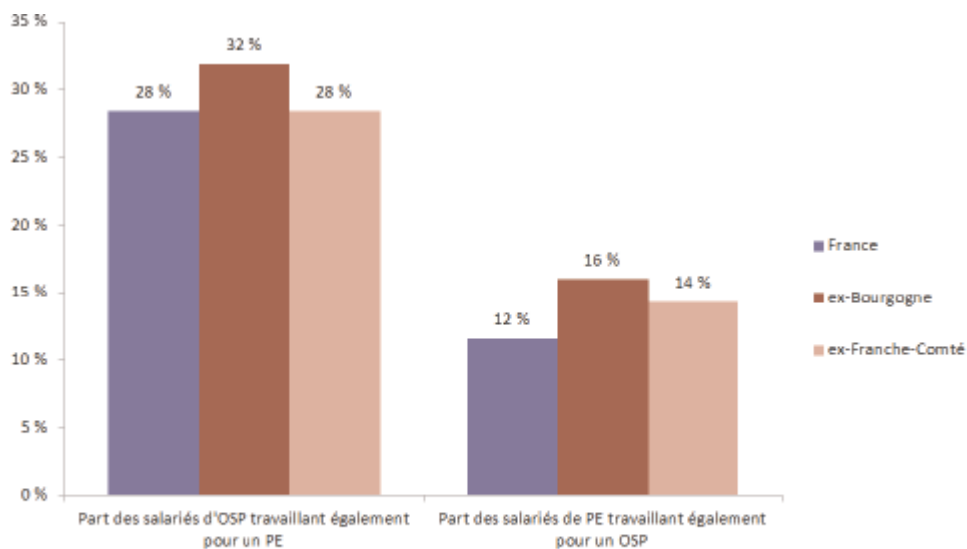
Les différentes situations de multi-emploi



Le multi-emploi est également une caractéristique forte des SAP dans la région Bourgogne Franche-Comté³ :

- Les salariés de particuliers employeurs, comptent en moyenne 5 contrats auprès de particuliers (chiffre identique en France et dans la région) ;
- 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, un salarié des SAP sur trois exerce également une activité en dehors du secteur (32 % des salariés des SAP sur le territoire de l'ex-Bourgogne et 35 % sur celui de l'ex-Franche-Comté). La multi-activité concerne davantage les salariés de particuliers employeurs dans une proportion beaucoup plus forte que les salariés d'OSP.

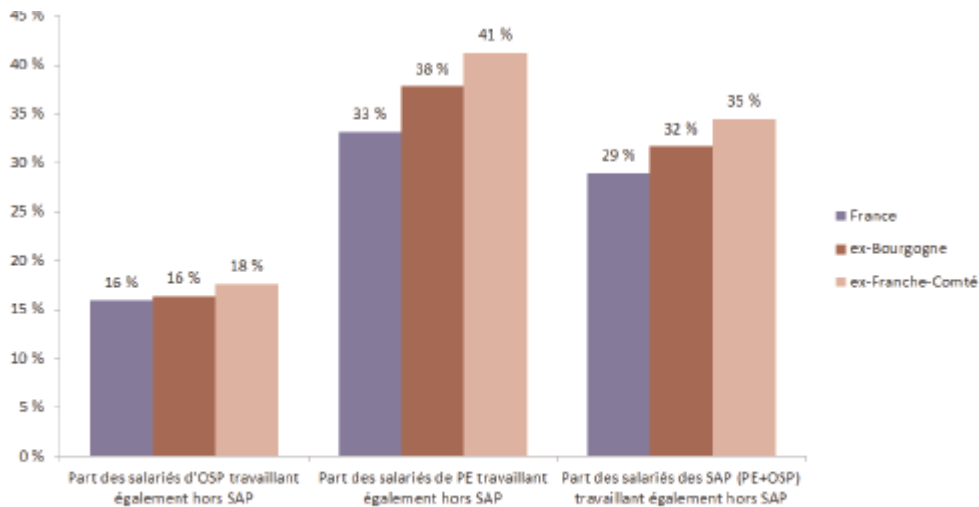
La diversité des employeurs des salariés des SAP en Bourgogne Franche-Comté en 2010



Source : Kit SAP Dares (Insee, DADS-GF et PE, Nova) - Traitement SESE B-FC

³ Direccte de Bourgogne Franche-Comté, Service Etudes Statistiques Evaluation, « Les services à la personne en Bourgogne Franche-Comté », Etat des lieux, 2016

La multi-activité des salariés des SAP en Bourgogne Franche-Comté en 2010



Source : KIT SAP Dares (Insee, DADS-GF et PE, Nova) - Traitement SESE B-FC

Concernant le travail à temps partiel, en 2010, la moyenne du secteur était de 770h/an soit 40% d'un ETP. Un quart des salariés a effectué moins de 200h dans le secteur, ceci étant surtout le cas des personnes en situation de multi-activité (qui cumulent ainsi leur activité dans les SAP avec une activité hors SAP), et un quart plus de 1200h. Le temps partiel semble concerner davantage les personnes employées par des particuliers que les personnes salariées d'OSP.

Comme au niveau national, **le temps partiel est la norme** dans le secteur des SAP en Bourgogne-Franche-Comté. Ainsi, 88% des salariés sont à temps partiel et 60% effectuent moins de 500 heures par an.

Au-delà de ces deux grandes caractéristiques, le secteur est également marqué par une diversité de problématiques et d'enjeux que la situation de multi-emploi peut potentiellement venir exacerber : des conditions de travail reconnues comme difficiles (déplacements fréquents, pénibilité physique et psychologique, forte amplitude horaire...), des conditions de rémunération variables (en moyenne plus élevée chez les salariés de particuliers employeurs que chez les salariés d'OSP), un faible niveau de qualification, des évolutions professionnelles limitées et une difficulté d'accès à la formation, etc.

Le besoin d'éclairer cette situation pour comprendre les problématiques qu'elle soulève

Dans ce contexte, la Directe Bourgogne Franche-Comté a souhaité commander une **étude sur le thème du multi-emploi dans les services à la personne dans la région**, celle-ci faisant suite à l'étude statistique réalisée par son Service Etudes Statistiques Evaluation (SESE) en 2015/2016.

Confiée au cabinet ITINERE Conseil, l'étude menée et dont les résultats sont ici présentés repose exclusivement sur la parole de salariés en multi-emploi. L'objectif est en effet de venir éclairer la situation de ces personnes de manière qualitative et d'identifier ainsi les problématiques qui peuvent se poser à eux en lien avec le fait d'exercer une activité dans les services à la personne auprès de plusieurs employeurs.

Cette étude est complémentaire aux travaux conduits par l'ARACT Bourgogne Franche-Comté concernant l'impact des grandes évolutions du secteur sur les conditions de travail et viendra alimenter les réflexions entreprises dans le cadre d'un ADEC spécifique au secteur, récemment conclu.

Une étude qualitative reposant sur le témoignage de 40 professionnels du secteur

La conduite d'entretiens auprès de professionnels dans toute la région

Le présent rapport est le résultat d'une étude conduite auprès de 40 professionnels du secteur des services à la personne, résidant et exerçant leur activité en région Bourgogne Franche-Comté.

Ces entretiens conduits selon un mode semi-directif ont été réalisés en face-à-face pour la moitié d'entre eux et par téléphone pour l'autre moitié. Les principaux thèmes abordés étaient les suivants⁴ :

- Présentation de la situation de la personne et de son parcours antérieur ;
- Motivations à exercer dans le secteur des SAP et en multi-emploi ;
- Conditions de travail et d'emploi ;
- Incidences du multi-emploi sur l'organisation professionnelle et personnelle ;
- Perspectives d'évolution de carrière et projection professionnelle.

L'ensemble des entretiens a fait l'objet d'une fiche synthétique, sous la forme d'un récit retraçant les aspects clés abordés lors de l'entretien⁵.

Un échantillon diversifié permettant d'aborder diverses problématiques

L'objectif était de parvenir à un échantillon non pas représentatif des salariés du secteur mais diversifié, en particulier au regard de deux dimensions :

- La **situation de multi-emploi** (types / nombre d'employeurs et nature des activités exercées) ;
- La **répartition géographique** (notamment résidents de zones urbaines et rurales).

Le fichier utilisé pour contacter les professionnels a été fourni par l'IRCEM. Les personnes enquêtées avaient de ce fait au moins deux particuliers employeurs au 2^{ème} trimestre 2017. Néanmoins, leur situation avait pu connaître des évolutions entre cette date et le moment de l'entretien (1^{er} semestre 2018).

In fine, l'échantillon obtenu permet de couvrir une grande diversité de situations.

⁴ Voir grille d'entretien en annexe

⁵ Voir fiches d'entretiens en annexe

Concernant la situation d'emploi et les activités exercées :

- Il présente une répartition équilibrée entre les trois grandes catégories de multi-emploi (salariés uniquement de particuliers employeurs / salariés de particuliers employeurs et d'OSP / salariés de particuliers employeurs exerçant également une activité hors des SAP). Un cas atypique a également été interrogé : une professionnelle exerçant dans les SAP en tant qu'auto-entrepreneur (soutien scolaire) et salarié en dehors des SAP.

Situation de multi-emploi	Nombre d'enquêtés
Salariés de plusieurs particuliers employeurs	11
Salariés d'OSP + de particuliers employeurs	13
Salariés de particuliers employeurs + activité hors SAP	15
Auto-entrepreneur SAP + hors SAP	1

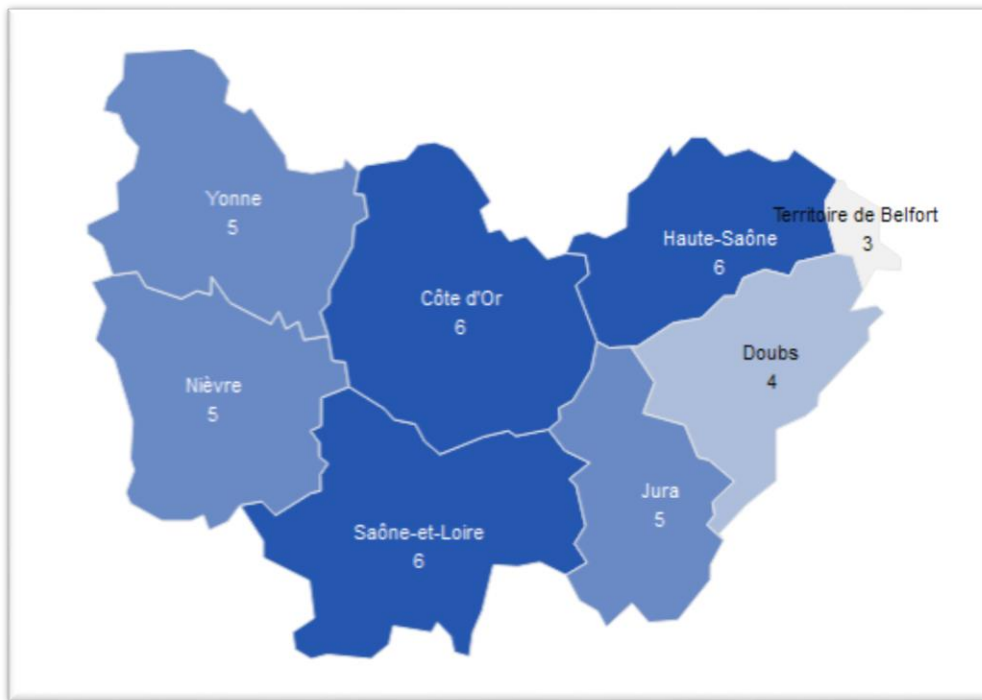
- La place de l'activité exercée auprès de particuliers employeurs varie au sein de l'échantillon puisqu'au moment de l'entretien 4 personnes n'exerçaient plus qu'auprès d'un OSP (activité auprès de particuliers employeurs récemment arrêtée) / 15 personnes exerçaient auprès de 1 à 3 particuliers employeurs / 13 personnes exerçaient auprès de 4 à 7 particuliers employeurs / 8 personnes exerçaient auprès de 8 employeurs et plus (maximum de 15).
- Les activités exercées par les professionnels au sein du secteur des SAP sont diversifiées avec une part néanmoins importante d'activités ménagères et de services aux personnes dépendantes. On compte également des professionnels réalisant des activités de jardinage et de petit bricolage, de soutien scolaire ou encore de garde d'enfants.
- Les professionnels interrogés qui exercent une activité en dehors des SAP restent le plus souvent sur des métiers proches : nettoyage en entreprises, paysagiste ou ouvrier du BTP (personnes intervenant sur des activités de jardinage ou bricolage dans les SAP), assistante maternelle, intervention en établissements auprès de jeunes enfants... Certains ont des activités plus éloignées mais de manière ponctuelle (ex : guichetière).
- L'ancienneté dans les SAP est très variable et témoigne de carrières longues dans les SAP ou d'une entrée plus récente dans le secteur (parfois en seconde partie de carrière).

Ancienneté dans les SAP	Nombre d'enquêtés
Moins de 5 ans	6
Entre 5 et 9 ans	10
Entre 10 et 19 ans	13
Plus de 20 ans	11

Concernant la répartition géographique :

- L'ensemble des départements de la région sont représentés.

Répartition des enquêtés par départements (en effectifs)



- Un équilibre entre zones rurales, communes d'unités urbaines de taille modeste et communes d'unités urbaines plus importantes est observé⁶.

Type de commune (lieu de résidence des enquêtés)	Nbre d'enquêtés
Communes rurales	16
Commune appartenant à une unité urbaine de 2 000 à 9 999 habitants	4
Commune appartenant à une unité urbaine de 10 000 à 49 999 habitants	7
Commune appartenant à une unité urbaine de 50 000 à 199 999 habitants	8
Commune appartenant à une unité urbaine de 200 000 à 1 999 999 habitants	5

Concernant le profil des enquêtés :

- On compte 35 femmes et 5 hommes, en lien avec la réalité du secteur, fortement féminisé ;
- Les différentes tranches d'âges sont représentées malgré la faible proportion de jeunes (peu nombreux parmi les salariés de particuliers employeurs) ;

Age	Nbre d'enquêtés
Moins de 30 ans	4
Entre 30 et 39 ans	9
Entre 40 et 49 ans	13
50 ans et plus	14

⁶ Classification selon les tranches d'unités urbaines de l'INSEE : Ce code indique la tranche de taille de l'unité urbaine à laquelle appartient la commune selon le recensement de la population 2015.

- Les deux-tiers des personnes interrogées disposent d'un niveau de qualification V ou infra V. Des qualifications en lien avec les SAP (CAP Petite Enfance, BEP carrières sanitaires et sociales, DEAVS,...) mais aussi dans des secteurs autres (ex : vente) sont mentionnées.

Niveau de qualification	Nbre d'enquêtés
Niveau VI (sortie en cours du 1er cycle de l'enseignement secondaire)	11
Niveau V (CAP, BEP)	15
Niveau IV (bac général, technologique ou professionnel, BP, BT)	7
Niveau III (diplôme de niveau bac +2 : DUT, BTS,...)	4
Niveau II (diplôme de niveau bac +3 : licence, maîtrise,...)	2

Présentation du document

Le rapport est organisé autour de quatre chapitres thématiques :

- Chapitre 1 : les motivations à exercer dans le secteur des SAP et en situation de multi-emploi ;
- Chapitre 2 : Les conséquences du multi-emploi sur l'organisation professionnelle et personnelle ;
- Chapitre 3 : Les conditions de travail, la santé et la sécurité des salariés en multi-emploi ;
- Chapitre 4 : Les perspectives d'évolution de carrière des salariés en multi-emploi et leur accès à la formation.
- Un **chapitre conclusif** permet de synthétiser les problématiques identifiées ainsi que les facteurs explicatifs de ces situations.

Tout au long du document, des encadrés sont insérés (verbatim et focus sur certains thèmes) et respectent le double code (couleurs et symboles) suivant :



Vert : salariés de particuliers employeurs uniquement ;



Bleu : salariés de particuliers employeurs et d'OSP ;



Orange : salariés de particuliers employeurs exerçant également une activité hors SAP.


Ce code vaut également pour les fiches synthétiques en annexe du rapport. A noter que **tous les prénoms utilisés sont des prénoms d'emprunt** afin de préserver l'anonymat des personnes.

1. LES MOTIVATIONS A EXERCER DANS LE SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE ET EN SITUATION DE MULTI-EMPLOI

1.1. Le choix des SAP : des motifs variés mais avec pour point commun une satisfaction du métier exercé

Les entretiens conduits permettent d'identifier une grande variété de situations, et une combinaison de différents facteurs ayant conduit les personnes interrogées à entrer dans le secteur des SAP. 6 grandes catégories peuvent ainsi être identifiées :

- Les SAP comme une vocation.** Pour certains professionnels, les services à la personne sont une vocation induite par une première expérience dans le secteur, qui s'est révélée satisfaisante. *C'est notamment le cas de Dominique, 50 ans, pour qui une première expérience auprès d'une personne âgée malade d'Alzheimer a été révélatrice d'un souhait de travailler auprès de ce type de public.*

« Mon truc c'est m'occuper des personnes âgées. J'ai un très bon feeling avec eux, on s'y attache »
(Dominique, 50 ans) 

Pour d'autres, cette vocation s'exprime très tôt, et se confirme par des études en lien avec le secteur des services à la personne. *Pour exemple, Clémence, 23 ans, a toujours souhaité s'occuper d'enfants et a passé un CAP Petite Enfance avec l'objectif d'exercer des activités dans ce domaine.*

Enfin, pour certains, cette vocation s'est révélée sur le tard, après une première expérience professionnelle éloignée du secteur. *Pauline, 35 ans, a travaillé quelques années en tant que serveuse et commis de cuisine, avant de décider de suivre une formation d'auxiliaire de vie, qu'elle estime être une vocation.*

On notera que l'ensemble des salariés déclarant percevoir leur métier comme une vocation sont exclusivement des intervenants exerçant dans les services à la famille ou aux personnes dépendantes (assistance aux personnes âgées ou handicapées, garde d'enfants,...).

- Une opportunité saisie.** L'entrée dans les SAP peut dans d'autres cas être consécutive à un « hasard », une occasion qui s'est présentée lors de l'entrée dans la vie professionnelle ou plus tardivement. *Sylvie, 40 ans, a commencé à travailler dans le secteur des SAP au début des années 2000. Après un BEP sanitaire et social, elle commence à travailler dans le secteur du tourisme. Les horaires sont cependant peu compatibles avec sa vie de famille ayant des enfants et un conjoint militaire souvent absent du domicile. En se rendant à la Mission Locale, Sylvie se voit proposer un emploi de garde d'enfants à la sortie d'école, en CDI, pour une famille résidant dans la même ville. Celui-ci sera amené à se diversifier avec le temps (ménage, repassage, préparation de repas, courses).*

Dans cette catégorie, on rencontre également des personnes pour lesquelles l'entrée dans le secteur peut également intervenir en deuxième partie de carrière suite à une volonté de changer d'activité ou en raison de difficultés à trouver un emploi dans sa branche.

Hélène, 47 ans, est titulaire d'un BEP vente et a longtemps exercé le métier de fleuriste, dans lequel elle s'ennuyait cependant. Constatant une forte demande dans le secteur des SAP au sein de son village, elle a fait le choix de se reconverter dans le domaine sur des activités de ménage.

« J'entendais parler autour de moi que les gens recherchaient de plus en plus de monde pour du ménage (...) avant j'exerçais un métier qui m'ennuyait : quitte à être au travail autant m'occuper. Et j'aime faire le ménage. C'était un choix, c'est vraiment moi qui voulais me sentir utile » (Hélène, 47 ans) ♠

Dans ces différents cas, l'opportunité s'explique en partie par la facilité à trouver un travail dans le secteur, constatée tant pour les personnes résidant en zones rurales que pour celles vivant dans de grandes agglomérations.

- **Une reprise d'activité suite à une période d'inactivité.** Pour un certain nombre de professionnels enquêtés, l'activité dans le secteur des SAP vient apporter une réponse à certaines problématiques (ex : recherche d'un temps partiel pour raison de santé) ou permet de retrouver une activité assez aisément après une période dédiée à l'éducation de ses enfants. *Sophie intervient dans les SAP auprès de particuliers employeurs (ménage et assistance aux personnes âgées) depuis 2005, en reprise d'activité suite à une maladie grave. Le secteur lui permet d'exercer à temps partiel évitant tout surmenage. Béatrice a quant à elle intégré un OSP associatif s'occupant de personnes âgées après une longue interruption pendant laquelle elle a élevé ses enfants.* Ici encore, le choix des SAP apparaît comme un moyen de reprendre progressivement une activité.
- **Un « glissement » d'un secteur proche des SAP.** Dans certains cas, l'arrivée dans le secteur des SAP intervient après une expérience dans un secteur proche. Dans ce cas de figure, les salariés peuvent alors se trouver dans une situation de multi-activité (cumul de contrats au sein des SAP et en dehors). *Maryline, 50 ans, a travaillé plusieurs années dans une entreprise prestataire de service dans le secteur du nettoyage. Elle exerçait alors à temps plein au sein d'un hôtel (qui sous-traitait l'entretien de ses chambres) et était chargée de superviser l'intervention de ses collègues, femmes de chambres. Insatisfaite des conditions de travail imposées par son entreprise à son équipe, elle l'a quittée pour réaliser l'entretien de bureaux au sein de plusieurs entreprises puis a été sollicitée pour intervenir auprès de particuliers employeurs (assistance aux personnes âgées).*
- **Une activité dans les SAP comme complément de revenu** (généralement poly-activité). Certaines personnes interrogées ont également fait le choix du secteur des SAP en complément d'une autre activité éloignée ou proche des SAP mais pour des raisons avant tout financières. *Ainsi, Damien, 28 ans a commencé à travailler auprès de particuliers employeurs dans l'entretien d'espaces verts, en parallèle d'un apprentissage. Aujourd'hui, il continue cette activité en complément d'un CDD dans le bâtiment.*
- **Une contrainte.** Si ce cas de figure n'a pas été le plus fréquemment rencontré au cours des entretiens, dans certains cas l'entrée dans le secteur peut être vécue comme une obligation liée à la nécessité de trouver un emploi rapidement. *Emilie, jeune mère séparée de son conjoint a vu dans les SAP une nécessité et une solution d'emploi compatible avec sa vie familiale. Même situation pour Cécile, contrainte par des raisons financières à ses débuts.* Dans le cas d'Emilie et Cécile, les deux ont commencé par des ménages, la première auprès de particuliers

employeurs, la seconde auprès d'un OSP associatif. Vivant toutes les deux dans des petites communes, cette entrée subie dans le secteur des SAP s'explique notamment par la difficulté à trouver un emploi sur un territoire à dominante rurale.

« Je me suis retrouvée seule avec un enfant donc je devais trouver un boulot rapidement, ici à la campagne. C'était ça ou me retrouver aux services sociaux » (Cécile, 47 ans) ♣

La grande majorité des personnes interrogées apprécient les activités qu'elles exercent dans les SAP, indépendamment du fait que leur entrée initiale dans le secteur soit un choix ou non. La diversité des activités et métiers exercés ainsi que leurs conditions d'emploi inhérentes sont globalement vécues de manière positive par les intervenants des SAP (Cf. chapitre 4).

1.2. Le multi-emploi : entre source d'épanouissement et obligation financière

Le multi-emploi des personnes interrogées est révélateur de situations très diverses. Alors que pour certains, il s'agit d'un choix clair, ou d'une situation opportune satisfaisante, pour d'autres, il s'agit d'une situation subie, motivée uniquement par des raisons financières.

1.2.1. Une opportunité d'autonomie et de liberté appréciée des salariés au profil « entrepreneur »

La majorité des personnes interrogées **voient leur situation de multi-emploi de manière positive et pour certains, il s'agit d'un véritable choix.** Pour Anne-Claire, le multi-emploi est source de satisfaction et d'épanouissement. Elle explique qu'elle pourrait n'avoir qu'un seul employeur à temps-plein, mais qu'elle est fortement sollicitée et que cette situation lui convient.

« Le multi emploi n'est pas nécessaire. Si je voulais, je pourrais en avoir qu'un ». (Anne-Claire, 49 ans) ♠

Cette situation permet à certains d'exercer des activités variées et ainsi de trouver un certain équilibre professionnel. Sandrine, 27 ans, exerce le métier d'auxiliaire de vie au sein d'un OSP et a une activité de garde d'enfants en parallèle auprès de particuliers employeurs. Elle apprécie la diversité de ses activités tout en reconnaissant que la garde d'enfants lui assure un complément de revenu non négligeable compte-tenu de son modeste salaire en tant qu'auxiliaire de vie.

Pour d'autres, le multi-emploi est la conséquence de **la recherche d'un rythme de travail ou plus globalement d'un rythme de vie.** C'est ainsi qu'Annie, 50 ans, qui travaille auprès d'un OSP et de particuliers employeurs, explique qu'elle recherchait un rythme de travail « qui remue », et qui a contribué à son équilibre personnel.

Chez certaines personnes intervenant auprès de particuliers employeurs, le multi-emploi permet à la fois de **développer une certaine autonomie et liberté**, mais également de satisfaire une volonté d'entreprendre et de gérer son organisation de travail. C'est le cas d'Éric, qui donne des cours de mathématiques, ou de Fabienne, intervenante sur des activités de ménage et de repassage. Pour Hélène, cette autonomie lui permet de pouvoir se fixer ses horaires et de l'adapter à ses besoins.

« Ce qui me plaît c'est organiser mon planning mes différents clients, être libre. Ça me convient parfaitement car je suis une meneuse. Je me suis fait ma petite organisation pour être efficace ». (Solène, 30 ans) ♠

En lien avec le profil « entrepreneur », le **terme de « client » est employé par plusieurs personnes interrogées pour qualifier leurs particuliers employeurs**. Ceux-ci estiment alors rechercher à « développer une clientèle » et « gèrent » leur activité à la manière d'un autoentrepreneur. Ils évoquent alors peu la relation employeur-salarié en ces termes.

1.2.2. Une situation inhérente au salariat auprès de particuliers employeurs ou qui s'est installée par la force des choses

Rappelons ici que la quasi-totalité des personnes interrogées étaient en situation de multi-emploi avec au moins une partie de leur activité auprès de particuliers employeurs. Or, le multi-emploi semble inhérent au salariat pour des particuliers employeurs (contrats au volume horaire limité) pour les professionnels en faisant leur activité principale. Ainsi, pour plusieurs personnes, **le multi-emploi n'est ni un choix, ni une contrainte, mais une situation nécessairement liée à leur statut**.

« Ça ne me dérange pas. Ça fait tellement longtemps que je suis habituée, c'est une organisation toute simple, je sais à quelle heure je rentre, je repars »
(Thérèse, 60 ans)

Aussi, dans certains cas, ce sont les **particuliers qui sollicitent directement les intervenants et qui les font basculer en situation de multi-emploi**. Yolande explique par exemple qu'elle ne cherchait pas à avoir plusieurs employeurs initialement mais que ce sont les particuliers qui sont venus la solliciter par le bouche-à-oreille. Même situation pour Béatrice qui a été sollicitée par des particuliers en plus de son travail auprès d'un OSP. Cette dernière explique « [qu'] elle n'ose pas dire non ».

D'autres ont commencé une activité dans les SAP de manière qu'ils pensaient temporaire (le temps de trouver un emploi dans leur secteur) mais qu'ils vont finalement poursuivre en complément d'un métier dans une autre branche. Pour August, 31 ans, paysagiste, les SAP étaient une situation provisoire, sur des activités de jardinage et de bricolage auprès de particuliers employeurs, pendant une recherche d'emploi. Après avoir trouvé un contrat en intérim en tant que paysagiste, il a continué à intervenir auprès de particuliers en complément de son activité principale.

1.2.3. Un choix contraint par des enjeux financiers et/ou pour éviter les temps trop partiels

Même s'il ne s'agit pas nécessairement d'une situation mal vécue, le choix du multi-emploi est parfois exclusivement lié à une **volonté d'effectuer davantage d'heures dans les SAP, et donc d'augmenter ses revenus**. Elodie a choisi d'avoir une activité professionnelle plus importante lorsque ses enfants ont grandi, ce qui s'est traduit par un multi-emploi. Patricia et Clémence, salariées d'un OSP ont également fait le choix d'intervenir auprès de particuliers employeurs, en complément de leur activité principale, afin d'augmenter leur volume hebdomadaire de travail.

Dans d'autres cas, **la situation de multi-emploi est une contrainte**. Pour Sylvie, 40 ans, le multi-emploi est devenu nécessaire suite à la séparation avec son conjoint. Trouver de nouveaux patrons était le moyen pour elle d'obtenir un temps plein et d'augmenter ses revenus.

Pour Cécile qui avait déjà vécu son entrée dans le secteur comme une contrainte, le multi-emploi auprès de particuliers-employeurs en complément de son activité d'OSP a été vécu comme un « choix purement alimentaire », lui permettant de travailler 35h. Elle a décidé de mettre fin à sa situation de multi-emploi dès que son OSP lui a permis d'augmenter son volume horaire.

« Dès que j'ai pu faire plus d'heures [au sein de son OSP], j'ai arrêté le particulier. Ça offre du travail mais c'est trop incertain. C'est vraiment compliqué à gérer d'avoir plusieurs employeurs » (Cécile, 47 ans) ♣

Pour Maryline, les SAP ne sont qu'une composante mineure de sa multi-activité. Elle travaille pour 4 entreprises du secteur tertiaire et une entreprise de nettoyage où elle assure des missions d'entretien de locaux. C'est pour un complément de revenus qu'elle intervient auprès de deux particuliers employeurs sur des activités diverses.

Dans le cas particulier d'Océane, qui exerce dans les SAP sous le statut d'auto-entrepreneur, c'est son activité hors SAP qui est réalisée pour des raisons avant tout financières, le temps que son activité lui permette de se dégager des revenus suffisants.

1.3. Une place et une ampleur du multi-emploi évolutive au fil du temps

Une partie des personnes interrogées dans le cadre de cette étude ont une carrière professionnelle dans les SAP qui n'a pas connu de changements majeurs ces dernières années. Ces personnes ont globalement toujours eu le même volume horaire et le même nombre d'employeurs. Pour d'autres au contraire, leur activité n'est en rien linéaire et a connu des évolutions au cours du temps.

1.3.1. Une activité qui se développe et se structure au cours des années, grâce au bouche-à-oreille

Les salariés de particuliers employeurs ont généralement démarré leur activité auprès d'un employeur unique. Pour plusieurs d'entre eux, c'est cet employeur qui les a recommandés à d'autres personnes, entraînant le multi-emploi. Sylvie qui effectuait des ménages et de la garde d'enfants auprès d'une famille unique, a progressivement été recommandée à d'autres familles pour atteindre un temps plein.

La réputation acquise et le bouche à oreille apparaissent donc comme des leviers importants de la structuration de l'activité en multi-emploi dans les services à la personne,

indépendamment du type de service effectué. Eric, qui donne des cours particuliers de maths, arrive ainsi à renouveler sa clientèle chaque année grâce au bouche-à-oreille. De la même manière, Fabienne qui exerce des activités de ménage et de repassage auprès de particuliers employeurs a trouvé son premier employeur via une petite annonce. Ce sont les recommandations de son premier employeur qui vont lui permettre d'atteindre jusqu'à 12 employeurs.

« J'ai commencé doucement et au bout d'un an, j'atteignais mon objectif de me dégager un salaire »
(Eric, 43 ans) ♠

La structuration et le développement de l'activité au cours du temps n'est cependant pas une caractéristique propre aux personnes intervenant exclusivement auprès de particuliers employeurs. Yolande, qui intervient à la fois pour un OSP et pour des particuliers employeurs, bénéficie également du bouche-à-oreille lui permettant de diversifier son activité. Autre situation,

celle de Clémence 23 ans, qui effectuait 10 à 15h par semaine chez des particuliers employeurs avant de chercher à rejoindre un OSP afin de doubler son nombre d'heures.

Cette évolution du multi-emploi au fil du temps s'explique également par des volontés de faire évoluer son volume de travail ou de changer d'activité. Comme évoqué précédemment, les SAP sont un secteur visé par certaines personnes pour la facilité à y travailler à temps partiel, notamment pour pouvoir élever ses enfants en parallèle. Les enfants grandissant, on constate parfois une augmentation de l'activité en deuxième partie de carrière qui se traduit par des contrats auprès d'un nombre plus important de particuliers employeurs.

1.3.2. Pour certains, la volonté de réduire l'activité ou de se recentrer sur un emploi unique

Dans certains cas, l'avancement dans la carrière et/ou les contraintes du multi-emploi entraînent une volonté de réduire l'activité dans les SAP. Ce souhait s'explique de différentes manières :

- **La volonté de chercher un emploi plus « sécurisant »** : Sylvie, 40 ans qui exerce auprès de particuliers employeurs et d'une entreprise (nettoyage) envisage de changer de domaine, en raison de certaines contraintes liées au multi-emploi et/ou au salariat auprès de particuliers employeurs (difficulté à obtenir un prêt immobilier en raison de l'instabilité perçue de sa situation par les banques, 7 jours de carence pratiqués par l'IRCEM en cas d'arrêt maladie, etc.) mais aussi du risque de perdre des employeurs, situation qu'elle trouve insécurisante.
- **Un changement de statut professionnel** : Thomas, qui fait de l'entretien d'extérieurs auprès de particuliers employeurs envisage de devenir auto-entrepreneur afin de simplifier administrativement sa situation, notamment en cas d'arrêt maladie. Ce choix a également été fait par Océane, qui a développé des activités de soutien scolaire sous ce statut.
- **Glisser vers des activités proches des SAP** : Pour des raisons pratiques, Magalie préférerait garder des enfants chez elle (comme assistante maternelle), plutôt que chez les particuliers.
- **Une réduction du nombre d'employeurs afin de prévenir une certaine usure professionnelle** : Lydie, 50 ans, qui intervient exclusivement auprès de particuliers employeurs souhaiterait réduire dans le futur afin de limiter une certaine fatigue malgré son goût pour son travail.
- **Se recentrer sur un emploi unique pour des raisons organisationnelles** : Manon actuellement, salariée d'un OSP et des particuliers employeurs, aimerait avoir un contrat unique en CDI à temps plein, situation jugée plus confortable et sécurisante. De la même manière, Cécile qui a été employée par des particuliers et par un OSP pour intervenir auprès de personnes dépendantes, a récemment fait le choix de se recentrer sur son contrat en

« J'ai passé un concours sur titre pour avoir un emploi plus stable. Je suis première sur liste d'attente. Ma situation actuelle est un frein pour faire des projets. Mais je ne me pose pas trop de questions non plus. Je travaille, j'ai un toit. »
(Sylvie, 40 ans) ♦

« Aujourd'hui je préférerais être comme tout le monde, en CDI avec un seul travail et un temps plein »
(Manon, 33 ans) ♣

OSP (qui de plus lui interdit à présent de cumuler plusieurs contrats) pour éviter le multi emploi et les emplois du temps instables. Elle souhaite également poursuivre son évolution dans le secteur et envisage de réaliser une VAE d'aide-soignante, métier qu'elle confie avoir toujours voulu faire.

En synthèse : des motivations diverses à exercer dans le secteur des SAP 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 (peu nombreux) 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 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.**

=> En revanche, pour d'autres, il s'agit d'une situation motivée uniquement par des raisons financières, sans pour autant que la situation soit nécessairement mal vécue.

=> **Enfin, pour certains, le multi-emploi est simplement un « état de fait » inhérent au salariat pour des particuliers employeurs (contrats au volume horaire limité) pour les professionnels en faisant leur activité principale. Ainsi, le multi-emploi ne s'avère alors ni un choix, ni une contrainte, mais une situation liée au type d'employeur.**

On note également que la place du multi-emploi est évolutive au fil du temps, avec la volonté pour certains de réduire leur activité dans les SAP, en lien avec l'avancement de leur carrière ou les contraintes du multi-emploi.

2. LES CONSEQUENCES DU MULTI-EMPLOI SUR L'ORGANISATION PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE

2.1. Les impacts du multi-emploi sur l'organisation professionnelle : un exercice exigeant

2.1.1. Une forte capacité à s'organiser, rendue plus complexe pour les salariés intervenant auprès d'employeurs de différents statuts

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**. Sylvie, 40 ans, explique ne connaître aucune difficulté organisationnelle, disposant d'horaires réguliers et d'employeurs au nombre de 4, situés à proximité de son domicile, limitant les déplacements.


« En termes d'organisation ? C'est assez facile en fait. J'ai des horaires fixes et assez classiques. Et puis c'est malléable. Quand j'ai besoin on peut toujours s'arranger, je permute les jours. »
(Sylvie 40 ans) ♠

Magalie également gère son organisation en limitant au maximum ses déplacements, organisation d'autant plus nécessaire qu'elle ne possède pas le permis de conduire et doit se déplacer en transports en commun. Elle garde une pleine maîtrise de son emploi du temps en anticipant les changements et en prévoyant à l'avance des horaires qui sont majoritairement réguliers.

Réalisant près de 50h par semaine, Fabienne a su également optimiser son planning afin de trouver une certaine logique dans ses zones d'intervention.

Les facilités d'organisation ici décrites s'expliquent donc par la **marge de manœuvre** dont disposent les salariés de particuliers employeurs sur leur temps de travail et leurs disponibilités. **Le temps partiel, a fortiori lorsqu'il est choisi, constitue également un facteur facilitant de son organisation** (moins de créneaux à planifier, meilleure articulation avec la vie personnelle et familiale,...). Monique, qui réalise 26h par mois auprès de particuliers employeurs explique avoir organisé son temps de travail en « imposant » ses disponibilités et en s'assurant d'un planning régulier. Eric explique pour sa part ne connaître aucune difficulté dans l'organisation de ses 20h de cours de maths par semaine.

Cette marge de manœuvre qu'ont les salariés de particuliers employeurs est plus limitée pour ceux qui interviennent également en OSP ou dans une entreprise hors SAP. Il est ainsi davantage compliqué de faire coïncider les différents calendriers, n'ayant pas la main sur les horaires définis en OSP ou en entreprise. *Dominique 50 ans qui intervient auprès de 2 OSP ainsi qu'auprès de 2 particuliers employeurs exprime cette difficulté à conjuguer ses différentes activités.*

« 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) 

Ces problématiques s'expliquent par l'instabilité des plannings en OSP et l'incapacité à anticiper les horaires. *Ainsi, Samira qui travaille auprès d'un OSP ainsi qu'auprès d'un particulier employeur regrette d'être prévenue au dernier moment par l'OSP concernant ses horaires, ce qui complique les choses, notamment pour la garde de son fils. Cette incompatibilité entre les plannings a poussé Maryline, salariée d'une entreprise de nettoyage à démissionner d'un contrat auprès d'un particulier employeur.*

2.1.2. Une autonomie et une stabilité plus ou moins forte dans l'organisation de son temps de travail selon la catégorie de multi-emploi

Comme précédemment évoqué, la stabilité et l'organisation du temps de travail semblent plus aisés lorsque la situation de multi-emploi repose sur une seule catégorie d'employeurs (en l'occurrence particuliers employeurs). Le fait d'avoir un emploi du temps et un volume horaire stables d'une semaine à l'autre est un facteur de bonne organisation du temps de travail. *Hélène a toujours exercé auprès de particuliers employeurs, sur des activités de repassage, courses et ménage, à temps partiel et sur des horaires réguliers, ce qui lui permet de concilier facilement ses différentes interventions.*

Les personnes interrogées exerçant des activités irrégulières (par exemples lorsque leurs horaires ne sont pas fixes, lorsque les contrats avec les employeurs sont de courte durée,...) semblent subir davantage de difficultés dans leur organisation professionnelle. **L'instabilité du planning semble être l'un des facteurs principaux de difficultés.** *Louise qui travaille pour 6 particuliers employeurs, une entreprise de nettoyage et auparavant un OSP était parfois prévenue au dernier moment par son employeur (OSP) pour effectuer des remplacements sur des créneaux inhabituels, ce qui lui posait difficulté pour se rendre disponible vis-à-vis de ses autres employeurs.* Plus globalement, le **fait d'intervenir pour des remplacements est facteur d'instabilité organisationnelle**, indépendamment de la nature de l'activité exercée qui n'est pas forcément dans le secteur des SAP. Cette instabilité est accentuée pour les personnes intervenant auprès d'employeurs aux statuts divers.

En définitive, les emplois du temps des intervenants des services à la personne en situation de multi-emploi sont singuliers, et se caractérisent par des particularités propres à l'organisation de chacun (voir les trois exemples page suivante).

- Des volumes horaires conséquents, même le week-end :



Béatrice, 56 ans, exerce depuis 16 ans dans les SAP auprès d'un OSP, de 4 particuliers employeurs permanents + d'autres de manière ponctuelle. Elle effectue des activités de ménage, repas, courses, toilettes...

*Elle travaille 7 jours/7 et estime son volume horaire à **60 heures hebdomadaires**, réparties équitablement entre OSP et particuliers employeurs. Les horaires effectués via l'OSP sont irréguliers d'une semaine à l'autre, mais elle déclare pouvoir effectuer jusqu'à 6h dans la même demi-journée. Elle travaille du lundi au vendredi. Avec les particuliers, une routine s'est installée, du lundi au dimanche. Elle s'occupe du lever, de la toilette et du repas d'une personne âgée tous les matins pendant 3 à 4h. Auprès d'une autre, elle s'occupe du repas tous les midis, pendant 1 heure. Chez un autre particulier, elle effectue le ménage 1 à 2h par semaine. Ses activités via l'OSP s'organisent autour de ces horaires fixes avec les particuliers.*

- Une certaine régularité, malgré des employeurs de différents statuts :



Mireille, 48 ans, exerce depuis 3 ans dans les SAP auprès de 7 employeurs (dont 6 particuliers employeurs + 1 entreprise).

*Son emploi du temps est régulier et calibré entre ses différentes activités qui représentent **20h hebdomadaires et jusqu'à 34h l'été**. Elle est employée par une entreprise de nettoyage pour faire le ménage d'un commerce, tous les jours ouvrés, 5h par semaine. Elle effectue 6h par semaine auprès d'un particulier pour des activités de gardiennage recouvrant des activités diverses ; 6h de ménage/semaine, repassage et garde d'enfants auprès d'une famille ; des activités de ménages dans un cabinet médical auprès de 2 employeurs à raison de 2h/semaine le samedi. En été, elle s'occupe de l'entretien et de l'accueil des touristes dans deux gîtes, le week-end, à raison de 14h maximum.*

- Un planning irrégulier et une forte amplitude horaire :



Dominique, 50 ans, exerce depuis 30 ans dans les SAP. Actuellement, elle exerce auprès de 3 OSP + 1 particulier employeur.


*Elle effectue de l'aide aux personnes âgées auprès d'un OSP, ainsi que de l'aide aux personnes en sortie d'hôpital auprès d'un autre OSP. Parallèlement, elle intervient auprès d'un OSP en tant que mandataire sur des ménages, repas et toilettes pour 2 personnes âgées. Elle intervient également auprès d'un particulier employeur âgé, pour le même type d'activité. L'ensemble de ces interventions représentent environ **30h par semaine**. Son emploi du temps hebdomadaire est très irrégulier, hormis chez le particulier employeur chez qui elle intervient tous les matins, soirs, et les week-ends. Pour le reste, son emploi du temps est imprévisible (surtout concernant les personnes en sortie d'hôpital), rendant difficile l'articulation entre ses différentes activités, et lui impose une amplitude horaire lui laissant peu de temps libre.*

2.2. Un fort investissement professionnel pouvant impacter la vie personnelle

2.2.1. Entre temps partiel et volume horaire conséquent, un équilibre entre vie privée et vie professionnelle variable

Lorsque le volume horaire travaillé par les professionnels des SAP est soit inférieur, soit proche du temps plein, et sur des horaires « classiques », on constate un **bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle**. *Solène travaille à temps partiel, autour de 25h par semaine, auprès de particuliers employeurs, ce qu'elle trouve parfaitement adapté à sa situation puisqu'elle attend son deuxième enfant. La conciliation du travail avec la vie familiale est également une source de satisfaction pour Emilie, maman de 3 enfants qui devait faire coïncider ses horaires auprès des particuliers employeurs avec ceux de ses enfants afin d'être disponible le matin et le soir.*

Même situation pour Hélène, 47 ans qui réalise 25h par semaine auprès de particuliers employeurs sur des activités de ménage, et qui déclare qu'elle pourrait réaliser davantage d'heures, mais qu'elle ne le souhaite pas afin de se consacrer à sa vie familiale. Le temps partiel satisfait aussi Sophie, 53 ans, qui a connu de graves problèmes de santé, et qui peut ainsi avoir du temps libre pour sa vie familiale.

« Le temps partiel me convient, on s'est mis d'accord avec mon mari. J'ai été très malade, je ne pouvais pas faire plus, je fais ce que je peux et je veux m'occuper »
(Sophie 53 ans) 

En définitive, comme l'explique Pauline 34 ans qui est passée d'un temps plein à un temps partiel, le temps plein est avantageux financièrement mais le fait d'avoir réduit son activité lui permet d'avoir du temps pour elle.

Pour d'autres, le temps partiel est subi et le souhait de réaliser davantage d'heures est énoncé. *C'est le cas de de Monique, 54 ans, qui travaille actuellement 26h par semaine et souhaiterait densifier son activité lorsque sa fille va quitter le foyer familial. De la même manière, Manon qui travaille pour un OSP et des particuliers employeurs, aimerait effectuer davantage d'heures auprès de l'OSP, ayant subi une réduction d'activité suite au départ d'un employeur.*

Dans le cas de personnes travaillant plus de 35h/semaine, un investissement professionnel très fort est identifié, impactant parfois la vie personnelle. *Le travail de Fabienne, par exemple, à raison de 45h à 50h par semaine auprès de 12 particuliers employeurs, lui demande un fort investissement personnel, au détriment parfois des congés (voir ci-après). Béatrice, 56 ans, ne compte pas ses heures entre un OSP et plusieurs particuliers employeurs depuis de nombreuses années. Elle effectue environ 60h par semaine mais a effectué davantage ces dernières années. Cette charge de travail est voulue, mais elle exprime le souhait de réduire son activité, afin, notamment, de profiter de sa famille. Pour Françoise, le rythme de travail de 50h auprès de 2 mutuelles et de 2 particuliers employeurs par semaine lui convient et est voulu mais elle considère que cette situation ne plaît pas à son conjoint. C'est aussi l'incompatibilité avec la vie de famille qui a poussé Stéphanie à démissionner de ses activités auprès de particuliers et d'un OSP, alors qu'elle effectuait plus de 50 heures par semaine.*

La vie personnelle des personnes n'est cependant pas systématiquement perçue comme contrariée par un fort niveau d'activité. *Annie, qui a combiné garde d'enfant, particuliers employeurs et travail dans une entreprise pour un total de 50h par semaine décrit cette période d'activité intense comme plaisante en raison de sa capacité à être organisée. De la même manière,*

Yolande intervient auprès d'un OSP et d'une quinzaine de particuliers employeurs et s'investit particulièrement dans son travail. Elle a pu effectuer jusqu'à 78h par semaine et justifie cette situation par le fait qu'elle vit seule.

« Je jongle dans les plannings, j'intercale. Comme je suis seule, je fais des heures »
(Yolande, 58 ans) ♣

2.2.2. Une capacité limitée à bénéficier de réelles périodes de congés

Le sujet des congés abordé lors des entretiens laisse apparaître une difficulté prégnante pour les intervenants des SAP à en bénéficier réellement. Cette difficulté touche particulièrement les salariés de particuliers employeurs.

La capacité à prendre des congés semble être d'autant plus difficile que le nombre de particuliers employeurs est grand. *Fabienne, 49 ans intervenant auprès de 10 employeurs sur des activités de ménage, ne prend que très peu de congés évoquant la métaphore du « jeu de mikados » pour illustrer la difficulté à trouver des dates qui conviennent à tous ses employeurs. Même problématique pour Lydie, 50 ans, qui exerce des activités multiples auprès de personnes âgées et qui explique avoir du mal à s'arrêter car « il y en toujours un qui a besoin de vous ».* Ne pas laisser les personnes dépendantes chez qui elles interviennent sans solution, est une des explications données. Pour y remédier, certains cherchent à se faire remplacer, comme Anne-Claire intervenant auprès de personnes handicapées ou en fin de vie.

Les personnes interrogées exerçant auprès de particuliers employeurs sont dans la grande majorité rémunérées en CESU. Leur salaire est donc majoré de 10% finançant les congés payés. Pour de très nombreux salariés de particuliers employeurs, ce procédé de rémunération est source de difficultés d'anticipation (économies à réaliser). *Monique qui travaille exclusivement auprès de particuliers employeurs explique la nécessité de « bien calculer » afin de ne pas se retrouver sans ressources lors des congés. Pour Elodie aussi, l'anticipation des revenus pendant les congés est une problématique majeure et elle a éprouvé des difficultés à mettre 10% de son salaire de côté. Bernadette, qui exerce en OSP ainsi qu'auprès de particuliers employeurs explique ne jamais prendre congés de ses activités auprès des particuliers en raison de la perte de revenus consécutive.*

Cette situation se reproduit également pour des personnes exerçant en situation de poly-activité ou de pluriactivité : *August qui exerce auprès de particuliers employeurs sur des activités de jardinage en complément de son activité de paysagiste, explique ne pas toujours arrêter ses interventions auprès des particuliers durant ses congés. La situation est la même pour Victoire, salariée dans un château pour des activités de ménage, repassage et cuisine. Elle prend chaque année au moins 4 semaines de congés dans son entreprise mais continue en parallèle ses activités auprès des particuliers.*

La prise de congés n'est cependant pas un sujet de préoccupation pour l'ensemble des professionnels interrogés. *Patricia qui exerce auprès d'un OSP et de particuliers employeurs déclare n'avoir aucun souci dans sa prise de congés, tout comme Thérèse, qui explique prévenir ses employeurs à l'avance.*

« C'est moi qui décide quand je pars en vacances : cet été je prends 20 jours et à Noël presque 15 jours. Ils ne disent rien, je leur dis 2 mois avant ». (Thérèse 60 ans) ♦

Pour d'autres, la prise de congés a été le fruit de négociations auprès de leurs employeurs particuliers. *Magalie par exemple, qui effectue des ménages et de la garde d'enfants auprès de 8*

employeurs, a connu des difficultés dans sa prise de congés à ses débuts, mais impose désormais 3 semaines par an à ses employeurs, comme Mireille, exerçant également auprès d'une société de nettoyage, qui ne prenait pas de congés avant de l'imposer à ses particuliers employeurs. Solène qui exerce auprès de 3 particuliers employeurs va même jusqu'à se faire rémunérer ses congés en plus des 10% prévus dans le CESU après des négociations salariales.

Autre problématique identifiée, certains salariés de particuliers employeurs subissent les congés de leurs employeurs. En leur absence, nombreux sont ceux qui endurent une perte sèche de revenus liés à leur baisse de volume horaire. Une diminution que certains, comme Monique, essaient de compenser en faisant plus d'heures auprès d'autres clients.

Focus sur les indemnités de congés payés des salariés de particuliers employeurs

L'indemnité journalière de congé est égale à 1/6 du salaire hebdomadaire habituel.

Toutefois, si le montant est plus avantageux pour le salarié, l'employeur doit lui verser une des 2 sommes suivantes :

- 10 % de la rémunération totale brute perçue durant la période de référence.
- Équivalent du salaire que le salarié aurait eu s'il avait travaillé.

En cas d'utilisation du Cesu, si le contrat de travail ne dépasse pas 32 heures par mois, la rémunération doit inclure **l'indemnité de congés payés égale à 10 % de la rémunération**. Si le salarié travaille plus de 32 heures par mois, l'employeur doit lui verser l'indemnité au moment où il prend ses vacances. Toutefois, si le salarié est d'accord, l'employeur peut continuer à l'intégrer dans la rémunération mensuelle.

(Source : www.service-public.fr)

En synthèse : 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 Il apparaît que **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.

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 SAP 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).

3. LES CONDITIONS DE TRAVAIL, LA SANTE ET LA SECURITE DES SALARIES EN MULTI-EMPLOI

3.1. Selon les catégories d'employeurs : un choix à faire entre autonomie ou cadre sécurisant

Selon que les professionnels interrogés sont salariés uniquement par des particuliers employeurs ou qu'ils cumulent un emploi dans un OSP et auprès de particuliers employeurs, leur perception de leurs conditions de travail varie. **Pour autant, il apparaît que le type d'employeur a plus d'influence que la situation de multi-emploi sur la perception qu'ont les professionnels de leurs conditions de travail.**

3.1.1. Des salariés de particuliers employeurs globalement satisfaits de leur situation...

En majorité, les salariés qui interviennent principalement ou exclusivement auprès de particuliers employeurs se disent satisfaits de leurs conditions de travail.

Parmi les motifs de satisfaction, ils évoquent spontanément et en premier lieu **la qualité des relations entretenues avec leurs employeurs et la relation de confiance mutuelle nouée avec ceux-ci**. La reconnaissance témoignée par leurs employeurs quant à leurs interventions est en particulier appréciée par les salariés qui interviennent sur des activités de ménage / repassage ou de jardinage et petits travaux. *Sylvie, 40 ans, explique par exemple tirer une certaine satisfaction de son travail, ses employeurs étant satisfaits de la qualité de celui-ci et apprécie la liberté et l'autonomie permise par le multi-emploi auprès de particuliers.*

« Quand les gens rentrent chez eux, ils sont contents. Ils m'envoient parfois un sms pour me remercier, ils sont reconnaissants. C'est agréable car on essaie de satisfaire les gens »
(Sylvie, 40 ans) ◆

Les salariés qui interviennent auprès de personnes en situation de dépendance mettent quant à eux en avant un sentiment d'utilité et le soutien apporté aux personnes pour lesquelles ils travaillent. *Anne-Claire, assistante de vie qui intervient auprès de personnes handicapées et âgées, se dit ainsi épanouie dans sa situation de multi-emploi auprès de particuliers employeurs. Elle se sent utile et reconnue dans son métier et dit apporter « un souffle de l'extérieur » aux personnes auprès de qui elle intervient ainsi qu'une certaine joie de vivre.* Plus globalement, le fait d'aider les autres et de contribuer au lien social sont des éléments fréquemment cités, indépendamment des activités exercées.

En lien avec la situation de multi-emploi, la **diversité des situations de travail** est également vue comme un rempart contre la routine et une **manière d'exercer son métier de manière relativement libre dans les techniques ou approches privilégiées**. L'absence de relation hiérarchique ressentie entre l'employeur et l'employé(e) est vectrice de satisfaction et alimente cette bonne entente, qui dans certains cas, dure depuis plusieurs années. Par ailleurs, les professionnels intervenant auprès de personnes en situation de dépendance apprécient notamment de pouvoir « **prendre le temps** » d'**effectuer les tâches qui sont les leurs dans de bonnes conditions et de manière plus aboutie**, cela en préservant la dimension humaine du métier qui leur tient à cœur. *Solène, 30 ans, travaille auprès de personnes âgées et recherche à diversifier ses activités et prodiguer un accompagnement complet pour les personnes auprès*

desquelles elle intervient (activités de toilette, repas et accompagnement auprès de personnes âgées) tout en gardant une autonomie (« je ne voulais pas avoir de patron, qu'on me dise quoi faire »).

La possibilité de s'adapter aux besoins des personnes, y compris lorsque cela dépasse les activités habituellement réalisées, permet également d'avoir le sentiment du travail bien fait. C'est par exemple le cas de Sophie, qui réalise des activités de ménage et de repassage mais peut également être amenée à régler quelques démarches administratives ou accompagner ses employeurs à des rendez-vous médicaux.


Les salariés dans cette situation apprécient en outre **d'avoir la main sur l'organisation de leur temps de travail** (cf. chapitre 3) mais également de pouvoir en quelque sorte « choisir » leur employeur (et par là même leur périmètre d'intervention), a fortiori lorsque leur réputation le leur permet. Sur ce point, **le multi-emploi va néanmoins générer plus ou moins de déplacements**, certains professionnels parvenant à exercer leur métier dans un périmètre très restreint (en particulier dans certaines zones rurales) tandis que d'autres sont amenés à effectuer des déplacements plus importants entre les domiciles de deux employeurs, sachant que ceux-ci ne seront généralement ni rémunérés ni défrayés même si certains en tiennent compte lors de la négociation initiale des conditions salariales. Annie, 50 ans, a commencé à exercer le métier d'assistante maternelle avant de progressivement diversifier ses activités, à la suite de sollicitations de particuliers ou d'entreprises de son village : activités de garde d'enfants, de ménage ou d'aide à une personne âgée (ménage, courses, repas, compagnie). Au plus intense de sa carrière, elle exerçait ainsi plus de 50h/semaine (34h de ménage et une vingtaine d'heures de garde d'enfants en périscolaire), ceci exclusivement à proximité immédiate de son domicile. Yolande, 58 ans, réside dans une grande agglomération de la région. Elle travaille pour 15 particuliers, ce qui l'amène à réaliser « beaucoup de route », exerçant jusqu'à 25 km de chez elle.

In fine, cette liberté ressentie est source de satisfaction mais également perçue comme permettant d'éviter les situations de stress liées aux exigences d'un « patron ».

Ainsi, comme le souligne également dans une autre région le Baromètre Ile-de-France, il convient de nuancer les représentations de ce secteur : « Contrairement aux idées reçues, ce métier offre aux intervenant-e-s de forts motifs de satisfaction et est source d'épanouissement professionnel grâce, notamment, au sentiment d'utilité qu'il procure ».⁷

3.1.2. ...mais un accès difficile à l'information et des droits et devoirs peu maîtrisés par les salariés et leurs employeurs

Concernant les aspects relatifs aux contrats de travail et aux conditions salariales, on observe plusieurs cas de figure, une partie des professionnels « imposant » leurs conditions (horaires, jours de repos, etc.) et leur « tarif » (cas observé parfois sur les activités de ménage et sur celles de cours et soutien scolaire) quand d'autres se disent mal à l'aise pour négocier d'éventuelles augmentations. En découle un salaire horaire très disparate d'un professionnel à l'autre et selon les activités exercées, mais que la plupart estime supérieur à celui pratiqué en OSP. Sylvie, 40 ans réalise des activités de ménage, repassage, préparation de repas et courses auprès de 4 particuliers employeurs et d'une entreprise (activité de nettoyage). Elle estime être « tombée sur

« Au départ je ne fixais pas mon salaire, aujourd'hui je négocie un tarif »
(Fabienne, 49 ans) 

⁷ Baromètre ARACT Ile de France, 2016

des gens sympas » et explique avoir déterminé ses horaires et son « tarif » avec chaque employeur, « d'un commun accord ». Elle apprécie le multi-emploi car cela lui permet « plus de diversité et un meilleur salaire ».

De manière générale, les professionnels en multi-emploi salariés de particuliers employeurs se montrent relativement **peu au fait des conditions définies dans la convention collective nationale des salariés du particulier employeur, de même qu'ils estiment leurs employeurs peu informés sur leurs obligations**. Fabienne, 49 ans, réalise des activités de ménage et de repassage auprès d'une dizaine de particuliers employeurs. Elle explique avoir, au fil du temps, appris à connaître ses droits, par exemple concernant les jours fériés qui doivent lui être payés si son employeur décide de ne pas la faire travailler. Le fait d'avoir plusieurs employeurs peut alors parfois complexifier les choses, puisqu'il faut les expliquer à chacun et que tous n'appliquent pas les mêmes « règles » : « certains vont me payer si je suis malade un jour, d'autres pas ».

Solène, 30 ans, se montre déterminée dans les conditions de travail dont elle souhaite bénéficier et parvient à « négocier » des conditions pour partie plus avantageuses que prévues dans la convention collective du particulier employeur. Elle conclut systématiquement un contrat en CDI, avec une période d'essai en expliquant à ses employeurs que cela garantit la sécurité de son emploi. Elle a l'occasion de discuter d'augmentation salariale auprès de ses employeurs environ tous les un an et demi (« c'est moi qui prend les devants »). Par ailleurs, elle prend généralement 6 semaines de congés par an et négocie avec ses employeurs, dès la signature du contrat, d'être rémunérée lorsqu'elle est en congés (« même s'il y a les 10% »).

Aussi, **un déficit d'accès à l'information sur l'ensemble des droits relatifs à leurs contrats de travail et situation d'emploi existe et s'avère vraisemblablement partagé avec les employeurs eux-mêmes** (cependant non interrogés dans le cadre de la présente étude). Ce défaut d'information se retrouve au niveau d'une diversité de dimensions abordées à différents moments du présent rapport : droits aux congés payés, prévoyance, droits à la formation, médecine du travail, cotisations retraites, droit chômage... Malgré leur situation de multi-emploi qui vient multiplier les occasions d'échanges avec des employeurs, les salariés de particuliers employeurs apparaissent isolés et ne disposent pas de réelles conditions d'encadrement. S'ils apprécient cette liberté et marge de manœuvre dans l'exercice de leur activité, celle-ci va de pair avec une certaine fragilité ou précarité dans leurs conditions de travail a fortiori lorsqu'aucun contrat de travail formel ne vient encadrer les activités des salariés.

Thérèse ne conclut pas de contrat avec ses employeurs et n'est pas en mesure de dire si elle travaille en CDD ou en CDI. Elle pense également que ses employeurs sont en mesure de se séparer d'elle sans autre précaution.

« « Ils cherchent une personne en bouche-à-oreille, puis ils déclarent tout de suite. Il n'y a pas de CDI ou de CDD. Le jour où ils ne peuvent plus me prendre ils disent « stop », mais ça n'arrive pas ».
(Thérèse, 60 ans) ♦

« Je pense que ce sont des CDI mais on ne les a pas faits, il n'y en a que deux avec lesquels j'ai un contrat. Avec les autres c'est un accord oral : on m'a demandé, je suis déclarée en CESU, mais on n'a pas signé de papier » (Victoire, 57 ans) ♦

Victoire dispose d'un contrat en CDI pour son emploi exercé hors SAP (employée dans un château). En parallèle, elle intervient pour 5 particuliers employeurs mais avec lesquels elle n'a pas forcément signé de contrat de travail.


In fine, les salariés de particuliers employeurs en situation de multi-emploi se trouvent dans une situation relativement ambiguë, qui leur apporte une satisfaction globale univoque, tout en contenant certains risques pas toujours perçus clairement mais pouvant se révéler en cas de dégradation de la relation avec un de leur employeur ou de demandes ou besoins nouveaux.

Après avoir démissionné d'un de ses emplois (hors SAP) et avoir vu son activité diminuer suite au décès d'un particulier employeur auprès de qui elle intervenait sur un volume horaire relativement important, Annie se trouve dans une période d'incertitude venue révéler une certaine fragilité de sa situation, dont elle n'avait jusqu'alors jamais pris conscience. Alors qu'elle souhaitait entreprendre certaines démarches de recherche d'emploi (participation à un job dating dans les SAP) elle a été empêchée par un de ses particuliers employeurs d'y participer, celui ayant refusé d'interchanger ses jours d'interventions pour la libérer.

3.1.3. Des salariés intervenant en OSP bénéficiant d'un cadre plus sécurisant mais des conditions de travail parfois jugées difficiles

En miroir des salariés intervenant principalement pour des particuliers employeurs, ceux cumulant un emploi en OSP et auprès de particuliers employeurs semblent se soucier davantage des différentes dimensions liées à leurs conditions de travail et d'emploi.


Ils soulignent alors régulièrement le cadre plus sécurisant apporté par les OSP. *Cécile compare les emplois qu'elle a exercé auprès de particuliers employeurs avec sa situation en OSP. Elle met en avant les inconvénients du particulier employeur (absence de réels congés payés, peu de possibilités d'évolutions professionnelles, complexité de gestion des arrêts maladie...) pour donner à voir l'intérêt qu'elle trouve à exercer en OSP.*

« 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) 

Françoise, 45 ans, a travaillé pendant 6 ans puis 1 an dans un OSP associatif. De son point de vue, son expérience en OSP était plus satisfaisante, notamment du fait que l'organisme offre un cadre plus structuré. Pour elle, le droit du travail est mieux respecté que par les particuliers employeurs. Parmi les avantages, elle mentionne le maintien de l'activité en cas de perte de client, les congés payés ou encore l'organisation du planning déjà établie. Elle considère que les « structures [OSP] sont « mieux structurées au niveau technique et administratif », ce qui compense de son point de vue un salaire moins élevé qu'auprès de particuliers employeurs.

Malgré tout, les salariés d'OSP se disent pour partie insatisfaits de leurs conditions de travail sur plusieurs aspects :

- Le premier regret évoqué est celui de devoir intervenir au domicile des particuliers avec de fortes contraintes, notamment en ce qui concerne le **temps dédié à chaque intervention**, en particulier concernant les salariés intervenant auprès de personnes en situation de dépendance. Cette activité qu'ils qualifient de « minutée » ainsi que la rapidité d'enchaînement des interventions sont jugées insatisfaisantes tant dans la qualité du service

« Pour moi le service à la personne c'est sacré. Avec l'association on a pas le temps de bien faire les choses. Si on a 30min pour faire quelque chose, ce n'est pas 40min. Chez les particuliers je me prends des libertés, je ne me chronomètre pas, je prends le temps de bien faire les choses »
(Béatrice, 56 ans) 

apporté aux usagers que du point de vue du stress que cela leur génère en tant que professionnels. Ils regrettent alors également de ne pas avoir de marge de manœuvre dans les actes professionnels délivrés, et ainsi de ne pas avoir les moyens de répondre pleinement aux besoins des personnes chez qui ils interviennent.

« On est chronométré : c'est le stress continu, on court après le pointage »
(Lucienne, 60 ans) ♦

- **La problématique des déplacements** constitue également parfois une source d'insatisfaction, tant dans la fatigue que cela engendre que dans les conditions de prise en charge pratiquées. *En effet, Sandrine explique que les déplacements dans le cadre de son emploi en OSP ne sont remboursés qu'à 60%, ce qui a pèse sur son budget. Béatrice souffre quant à elle des 110km effectués quotidiennement dans le cadre de son emploi en OSP, qui entraîne chez elle une grande fatigue, même si son employeur est par ailleurs conciliant vis-à-vis de ses activités auprès de particuliers employeurs.*
- **L'emploi du temps instable et les amplitudes horaires** parfois importantes (interventions en soirée et les week-ends notamment) peuvent être mal vécus par certains (cf. chapitre 3). *Sandrine, auxiliaire de vie pour un OSP et effectuant des gardes d'enfants pour des particuliers employeurs évoque par exemple les amplitudes horaires de ses différents emplois, « jusqu'à 12h » sachant qu'elle effectue des « tournées » le matin puis en soirée pour son OSP. Sa situation de multi-emploi vient également amplifier cette situation (garde d'enfant deux soirées par semaine).*
- **Les conditions salariales** sont quant à elles globalement jugées insuffisantes par les salariés d'OSP et peut constituer un motif de multi-emploi (intervention auprès de particuliers employeurs pour compléter ses revenus).

Les conditions d'encadrement en OSP sont quant à elles soulignées comme un avantage comparativement au particulier employeur par certains, quand d'autres regrettent de ne pas avoir de responsables ou cheffes d'équipe référents sur le métier exercé. Dans le même sens, certains soulignent l'intérêt d'être intégré à une équipe et de pouvoir échanger sur ses pratiques professionnelles quand d'autres regrettent que cette pratique ne soit pas développée dans leur organisme, témoignant d'une diversité de situations selon les pratiques en vigueur et l'organisation de la structure employeur.

3.2. Le multi-emploi : amplificateur de risques professionnels ?


De manière générale, tous secteurs confondus, la fréquence des accidents du travail (AT) a atteint en 2016 son niveau le plus bas depuis 70 ans avec près de 34 accidents pour 1000 salariés. Pourtant, le secteur de l'aide et des services à la personne n'a pas bénéficié de cette baisse de la sinistralité. En 2016, il compte 94,6 accidents du travail pour 1000 salariés, soit trois fois plus que la moyenne générale. En 10 ans, les accidents du travail de ce secteur ont ainsi augmenté de 45%. La prévention des risques constitue donc un enjeu majeur pour le secteur, au-delà des situations de multi-emploi qui peuvent néanmoins venir accentuer certains facteurs de risques.

3.2.1. Un accès des salariés de particuliers employeurs à la prévention et à la médecine du travail limité, voire totalement absent

Une part non négligeable des personnes interrogées dans le cadre de la présente étude font état de problématiques de santé et plusieurs ont connu des accidents du travail ces dernières années, certaines étant en arrêt de travail au moment de l'entretien.

Les salariés d'OSP indiquent le plus souvent avoir accédé à des sensibilisations sur les risques professionnels et des formations de type « gestes et postures ». *Patricia, 49 ans, travaille depuis 1992 dans un OSP associatif. Lors de ses débuts, elle a bénéficié d'une information sur la santé sécurité au travail portant sur les risques du métier, les produits à utiliser, comment se protéger...*

Pauline, 35 ans, qui travaille au sein d'un OSP privé depuis 2012 indique que son employeur a mis en place des dispositifs concernant la sécurité au travail et que son directeur organise une fois par mois une réunion au cours de laquelle il effectue des rappels sur les conditions de sécurité.


« Par exemple quand il y a de la neige, un mail est envoyé au personnel rappelant les consignes de sécurité »
(Pauline, 35 ans) 

Ces sensibilisations ou formations réalisées par les OSP peuvent également être mises à profit par les salariés dans le cadre de leurs autres contrats auprès de particuliers employeurs, s'agissant régulièrement d'activités similaires.


Pour autant, certains regrettent de ne pas avoir bénéficié de ces actions dès la prise de poste. *Sandrine, 27 ans, travaille pour un OSP (assistance aux personnes âgées) et deux particuliers employeurs (garde d'enfants). Suite à un accident du travail lors d'une intervention réalisée au titre de son contrat en OSP, ce dernier l'a fait participer à une formation « ergonomie ». Elle regrette cependant que celle-ci n'ait pas eu lieu « dès l'embauche ».*

Pour leur part, les professionnels qui exercent uniquement pour des particuliers employeurs n'ont pas ou que très peu bénéficié de ce type d'actions. Qu'ils cumulent un nombre conséquent d'employeurs (jusqu'à 15) ou qu'ils exercent pour un nombre plus limité parfois avec un contrat plus conséquent pour l'un de leur employeur (ex : Sylvie travaille 20h/ semaine pour la même famille et complète ses horaires par des contrats de quelques heures auprès d'autres particuliers et d'une entreprise), le constat est identique : **les particuliers employeurs sont peu investis en termes de responsabilités en matière de prévention des risques et de sécurité au travail** et vraisemblablement peu informés sur ces sujets.

Si les salariés interrogés estiment généralement disposer du matériel adéquat pour exercer leurs activités, ils sont souvent à l'initiative de demandes quant à leurs outils de travail (ex : produits ménagers, escabeau...), en particulier lorsqu'ils réalisent des tâches ménagères ou de jardinage. *Elodie, 52 ans, exerce des activités de ménage, repassage et de préparation de repas auprès de 7 particuliers employeurs. Elle explique ne pas être beaucoup informée sur les risques professionnels mais « essaie d'être vigilante », notamment en termes de sécurité, en suggérant à ses employeurs d'utiliser des produits adaptés, ce qu'ils acceptent facilement.*


« J'essaie de pas me mettre en danger, notamment au niveau des produits toxiques ».
(Elodie, 52 ans) 

La quasi-totalité d'entre eux indiquent ne jamais avoir reçu d'informations ou bénéficié d'actions en lien avec les risques professionnels dans le métier exercé (ex : gestes et postures, manipulation de produits toxiques, chute de hauteur, risques routiers...). Ils n'ont pas souvenir d'avoir été destinataires de documents d'informations à ce sujet et celui-ci ne constitue pas un objet de discussion avec leurs employeurs. Certains indiquent alors aller rechercher par eux-mêmes des informations ou conseils, tantôt sur les « bons gestes » auprès d'un médecin ou d'un kinésithérapeute, tantôt sur les produits à utiliser par le biais d'internet (vidéos ou blogs).

« Les particuliers ont du mal à comprendre qu'ils sont employeurs. Ils manquent d'information ».
(Mireille, 48 ans) 

Si Mireille est satisfaite de sa situation actuelle et ne souhaite pas en changer, elle est consciente que la pénibilité de certaines tâches risque de l'user à long terme. D'ailleurs, elle considère être mal informée et formée concernant les pratiques et la prévention des risques. Elle ne sait d'ailleurs pas auprès de qui se renseigner si elle a un besoin de formation. Concernant les employeurs, elle considère qu'ils ne comprennent pas toujours leurs obligations vis-à-vis de leurs salariés et ne sont pas assez responsabilisés.

Magalie, qui travaille pour 8 particuliers employeurs, souhaiterait que les choses soient un peu plus claires concernant les règles de sécurité car elle estime manquer d'information sur ces sujets.

« Je travaille en hauteur alors que je suis pas censée et vu que je marche pas avec une association je manque d'informations... je porte des charges lourdes, travaille sans gant, sans masque » (Magalie, 48 ans) 

Aussi, **une large majorité des salariés de particuliers employeurs interrogés soulignent ne pas avoir bénéficié des visites médicales obligatoires** ces dernières années, et ce parfois depuis le début de leur carrière dans les SAP. *Lydie, 50 ans, travaille depuis 13 ans dans le secteur des SAP auprès de particuliers employeurs (activités de ménage et d'assistance aux personnes âgées). Elle regrette de ne pas avoir eu accès à la médecine du travail, situation qu'elle juge anormale : « je vois pas pourquoi les femmes de ménage n'y auraient pas droit ». Magalie, 48 ans, travaille quant à elle depuis 28 ans dans le secteur (8 particuliers employeurs / activités de garde d'enfants et de ménage). Elle indique avoir des problèmes récurrents de santé et indique ne jamais avoir bénéficié de visite médicale du travail depuis les années 90 : « c'est pas très normal, on est pas convoqués ».*

Focus sur les obligations des particuliers employeurs en matière de visites médicales de leurs salariés

Les dispositions relatives à la surveillance de l'état de santé des travailleurs, définie notamment par les articles L. 4624-1 à L. 4625-2 du Code du travail, s'appliquent aux salariés du particulier employeur. Pour ces salariés, l'article L. 4625-2 prévoit qu'un accord collectif de branche étendu pourra fixer des dérogations aux règles relatives à l'organisation et au choix du service de santé au travail ainsi qu'aux modalités de surveillance de l'état de santé des travailleurs dès lors que ces dérogations n'auront pas pour effet de modifier la périodicité des examens médicaux définie par le code du travail. Dans l'attente des dispositions qui seront éventuellement prévues par un tel accord, les dispositions de droit commun sont applicables aux salariés du particulier employeur, employé à temps plein ou à temps partiel (arrêt de la Cour de cassation du 28 septembre 2011) ; il appartient donc aux particuliers employeurs d'adhérer à un service interentreprises de santé au travail et de respecter leurs différentes obligations en matière de surveillance médicale des salariés qu'ils emploient :

- Visite d'information et de prévention (Vip) ou visite d'embauche
- Visites périodiques
- Visite de reprise après un arrêt maladie ou un arrêt de travail

3.2.2. En lien avec le multi-emploi, une complexité des démarches en cas d'arrêt maladie ou d'arrêt de travail pouvant conduire à poursuivre son activité malgré un état de santé fragile

Alors que les situations d'arrêt maladie ou d'arrêt de travail suite à un accident du travail sont gérées et indemnisées comme au sein de toute entreprise pour les salariés des OSP, **la situation des salariés de particuliers employeurs s'avère plus délicate**. En effet, les conditions d'indemnisation (complément aux indemnités journalières versées par la Sécurité sociale) prévues par l'IRCEM Prévoyance engendrent une perte de salaire (7 jours de carence pratiqués), difficile à absorber pour des professionnels aux revenus souvent modestes.

Cette situation conduit les salariés de particuliers employeurs à ne pas arrêter leur activité lorsqu'ils sont malades, voire à ne pas déclarer des cas d'accidents du travail. *Sylvie, 40 ans, travaille pour 4 particuliers employeurs (ménage) et une entreprise (nettoyage de bureau). Elle a eu dernièrement un accident (fracture) mais s'est « débrouillée pour aller travailler quand même » afin de ne pas avoir de perte de salaire, situation qu'elle ne peut pas se permettre étant seule avec deux enfants.*

Certains salariés à la fois d'OSP et de particuliers vont également poursuivre leur activité auprès de ces derniers alors qu'ils vont respecter leur arrêt de travail en OSP. *C'est le cas de Béatrice qui indique avoir été arrêtée une semaine en raison de problèmes lombaires. Elle a alors préféré ne pas suspendre ses interventions auprès de ses particuliers employeurs par « sens du devoir ».*

Il y a un an, Annie s'est « bloqué le dos » pendant qu'elle réalisait du repassage dans l'entreprise qui l'employait (établissement du secteur de l'hôtellerie-restauration). Ses employeurs se sont avérés peu compréhensifs et cette période a été délicate pour elle. En arrêt maladie, celle-ci finit par prendre la décision de démissionner car ne voulant pas être en invalidité (ce qui lui proposait son médecin). Elle a poursuivi son activité auprès de particuliers employeurs ne pouvant se résigner à « abandonner la petite mamie chez qui [elle] travaillait ».

Aussi, **la situation de multi-emploi vient renforcer les difficultés rencontrées**, notamment sur le plan administratif puisque les salariés concernés doivent justifier de l'ensemble des salaires perçus sur plusieurs mois, ce qui ne s'avère pas toujours aisé lorsque le nombre d'employeurs est important.

Ainsi, pour Solène, « le seul bémol » quant à l'activité auprès des particuliers réside dans la perception des indemnités journalières en cas d'accident du travail ou d'arrêt maladie (carence de 7 jours de l'IRCEM). Elle considère que cela incite les salariés à ne pas se mettre en arrêt et cite le cas de proches dans cette situation.

*« En arrêt de travail, c'est la cata. C'est la galère pour trouver les bons papiers pour la sécu et il faut faire une copie d'arrêt de travail à donner à tout le monde. J'ai rempli les papiers pour tous les clients car ils étaient perdus »
(Monique, 54 ans) ♠*

sa part, elle a eu des arrêts maladies

et un congé maternité pour lequel elle a mis plusieurs mois à percevoir ses indemnités. A cette période, elle travaillait en parallèle au sein d'un SAAD ce qui lui a permis de conserver un revenu malgré tout.

Monique, 54 ans, a également rencontré des difficultés pour se faire indemniser lors d'un arrêt maladie, du fait des démarches administratives à accomplir.

« Ça a généré beaucoup de démarches. Il faut téléphoner à la sécurité sociale. Pour la première grossesse, il fallait que j'envoie 10 fiches de paye de chaque employeur. Je n'ai pas été rémunérée pendant 3 mois en tant que CESU » (Solène, 30 ans) ♠

Quant à Yolande, elle a été victime d'un accident de trajet il y a 6 mois, en se rendant chez un de ses employeurs. Elle a été plusieurs mois immobilisée et n'a à ce jour pas encore repris ses activités. Les démarches à suivre pour être indemnisée par la sécurité sociale ont été complexes et génératrices de stress : « il a fallu fournir mes 15 fiches de paie mensuelles sur 12 mois ».

3.2.3. Des situations d'usure ou de fatigue professionnelle fréquemment évoquées et des risques psycho-sociaux amplifiés par un certain « isolement »

Quel que soit le type d'employeur, les **salariés des services à la personne mentionnent la fatigue engendrée par leur activité, a fortiori lorsqu'ils cumulent un volume d'heures important**, amenant certains à admettre qu'ils ne pourront pas poursuivre ce rythme « indéfiniment ». *Même si elle exerce à temps partiel (25h/semaine), Hélène, 47 ans, envisage dans les années à venir de réduire son temps de travail « si son corps ne suit plus ». Néanmoins, elle estime que la pénibilité de son métier (activités de ménage pour 9 particuliers employeurs) est relative.*

Pauline, 35 ans, qui travaille pour un OSP a connu une situation de multi-emploi pendant un an : elle faisait le ménage chez une personne une fois par semaine pendant ses jours de repos, en parallèle de son activité d'auxiliaire de vie. Mais elle a décidé d'arrêter car elle était trop fatiguée.

Louise, 46 ans, n'est pas certaine de continuer son activité sur la durée (activités diverses auprès de 6 particuliers employeurs et d'une entreprise pour des activités d'entretien de bureaux), ayant des soucis de santé qui risquent de s'accroître avec le temps. Elle ne sait pas encore vers quel type d'activité elle serait amenée à se diriger mais elle sait qu'elle aimerait rester dans le secteur et profiter de son expérience pour devenir « contrôleuse dans les services à la personne ».

« A long terme, il va falloir que je pense à changer de travail... Quand je vais arriver à 55 ans je ne pourrai plus, je suis envahie d'arthrose... ça me détruit petit à petit »
(Louise, 46 ans) ♦

A cette fatigue physique, en particulier relevée par les personnes intervenant sur des activités de ménage ou d'assistance aux personnes âgées, **s'ajoutent pour certains (lorsqu'ils interviennent auprès de personnes dépendantes) un poids psychologique** lié aux difficultés sociales et médicales auxquelles ils sont confrontés dans leur quotidien de travail. La difficulté à gérer les cas de décès ou le départ de personnes âgées en établissement est également soulignée par certains. Aussi, **l'isolement des professionnels intervenant à domicile** vient renforcer ces difficultés, y compris lorsqu'ils exercent pour un OSP, soulignant l'absence d'occasions d'échanges réguliers avec des collègues ou un manager. *Mireille, 48 ans, qui travaille pour 7 particuliers employeurs et une société de nettoyage regrette l'absence d'échanges avec des collègues avec lesquels elle pourrait partager des expériences mais également rompre la solitude face à certaines situations difficiles.*

En synthèse : 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 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, les emplois du temps instables, ou encore les conditions salariales moins intéressantes.

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.

4. LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION DE CARRIERE DES SALARIES EN MULTI-EMPLOI ET LEUR ACCES A LA FORMATION

4.1. Une projection variable dans le secteur et des besoins de formation plus ou moins exprimés

Parmi les professionnels interrogés, trois grandes tendances peuvent être identifiées en termes de souhaits d'évolution professionnelle :

- Une partie, composée principalement des salariés exclusifs de particuliers employeurs et/ou intervenant sur des activités de ménage / jardinage ou petit bricolage **n'expriment pas de souhaits sensibles d'évolution professionnelle**. S'ils envisagent des changements dans leur situation, ceux-ci se situent du côté du volume horaire travaillé ou du changement de catégorie d'employeur (cf. chapitre 2.3.2.). *Pour exemple, Sophie 53 ans, qui a commencé son activité dans les SAP en deuxième partie de carrière en 2006 n'envisage pas d'évolution professionnelle. Elle indique « être bien » et avoir « une vie tranquille » qu'elle ne veut pas changer.*
- Les **salariés intervenant notamment pour un OSP** et plus particulièrement auprès de **personnes en situation de dépendance**, expriment **plus souvent que les autres un souhait d'évolution professionnelle, notamment via l'obtention d'un diplôme par le biais de la VAE et d'une formation qualifiante ou certifiante**, mais également parfois à travers la réalisation de formations techniques leur permettant d'effectuer de nouveaux gestes professionnels. *Sandrine, 27 ans, indique avoir appris le métier « sur le tas » et souhaiterait avoir l'occasion de suivre des formations sur les pathologies. Son OSP l'incite à réaliser une VAE d'auxiliaire de vie mais elle a plutôt le projet, à terme, d'obtenir le diplôme d'aide-soignante en VAE. Elle envisage d'exercer quelques années en EPHAD avant d'engager cette démarche. Elle a ainsi une vision assez précise quant à ses choix d'évolution professionnelle.*
- Dans des cas plus rares, certains professionnels ont fait part de **leur souhait de se reconverter à moyen terme**, notamment en raison de la fatigue physique engendrée par le métier exercé. *C'est par exemple de Lucas, 33 ans, qui cumule des activités d'entretien de chevaux avec des activités de jardinage et de petit bricolage pour des particuliers employeurs. Il est titulaire d'un bac professionnel en lien avec son activité d'entretien des chevaux mais a en revanche appris « sur le tas » pour ce qui concerne ses autres activités. S'il ne voyait pas l'intérêt de se former jusqu'à présent, il commence à réfléchir à une éventuelle reconversion sur un métier moins physique voire à suivre une formation de comptable.*

Les professionnels rencontrés démontrent ainsi une appétence plus ou moins forte pour la formation selon leur projet professionnel mais également les activités exercées et les catégories d'employeurs.

Ceux évoquant le plus de souhaits de formation sont ceux intervenant auprès de personnes en situation de dépendance ou auprès d'enfants. Les formations souhaitées ne sont pas

nécessairement des formations longues, il s'agit fréquemment de formations relatives aux différentes pathologies ou techniques éducatives. Les salariés intervenant sur des activités de ménage expriment quant à eux parfois l'intérêt qu'ils verraient à être formés sur certaines techniques de ménage pour gagner en efficacité mais également pour des raisons de sécurité ou pour limiter les gestes fatigants.

Aussi, si certains ne voient pas l'intérêt de se former et n'ont pas réfléchi à de possibles évolutions de carrière, ils peuvent se retrouver rattrapés par la nécessité d'envisager des changements professionnels une fois confrontés à des difficultés de santé ou à une période de chômage.

C'est le cas par exemple d'Annie, 50 ans, qui a toujours eu une activité intense dans le secteur des SAP (activités de ménage, garde d'enfants) ainsi qu'auprès d'entreprises (nettoyage, repassage). Suite à un accident de travail elle a démissionné d'un de ses employeurs (situation de conflit) puis un deuxième de ses contrats (le principal en volume horaire) a été rompu du fait du placement de la personne âgée dont elle s'occupait en établissement. Cette situation, qu'elle n'avait pas imaginée l'oblige à réfléchir à une éventuelle réorientation professionnelle mais elle se dit « un peu perdue ».

« Quand on est dedans, on ne voit pas que ça peut s'arrêter. Je me suis jamais demandée si j'avais envie de faire autre chose. Là, c'est le flou. »
(Annie, 50 ans) ◆

4.2. Un accès à la formation dépendant de sa catégorie d'employeur

L'accès à la formation des salariés des services à la personne semble fortement lié à la catégorie de leur employeur. Néanmoins, la situation de multi-emploi peut constituer un frein supplémentaire.

4.2.1. Un accès à la formation plus fréquent en OSP

Lors des entretiens réalisés, une nette différence peut être perçue entre les salariés exerçant uniquement pour des particuliers employeurs et ceux ayant également un emploi en OSP.

La deuxième catégorie semble accéder régulièrement à la formation, même si des différences existent entre les différences structures. L'accès à des **formations de prévention** apparaît notamment assez répandue (cf. chapitre 4) de même que les **formations « métiers »** ou **« techniques »** en lien avec certaines pathologies par exemple. *Pauline, 35 ans, est auxiliaire de vie depuis une dizaine d'année et est diplômée du secteur. Elle estime que sa formation initiale est suffisante au quotidien mais souhaiterait pouvoir s'améliorer dans plusieurs domaines ou pathologies (ex : maladie de parkinson, cancers, fin de vie...). Elle souhaiterait également suivre des formations complémentaires, notamment sur la prise en charge des adultes handicapés.*

L'incitation à réaliser une VAE pour l'obtention d'un diplôme de référence dans le domaine (ex :

« Mon prochain objectif c'est aide-soignante. Je me suis donné 5 ans pour le réaliser »
(Cécile, 47 ans) ♣

DEAVS ou DEAVF) a également été mentionnée par plusieurs professionnels. *Cécile, 47 ans, a récemment fait le choix de ne plus intervenir pour des particuliers employeurs et se concentre à présent sur son contrat au sein d'un OSP. L'accès à la formation fait partie des raisons pour lesquelles elle préfère travailler pour un organisme. Ayant commencé son activité dans les SAP par des activités de ménage, ses situations*

de travail se sont progressivement diversifiées, à sa demande. En 2013, elle a réalisé une VAE et

obtenue ainsi le DEAVF. Aujourd'hui, elle souhaite poursuivre son évolution dans le secteur et envisage de réaliser une VAE d'aide-soignante, métier qu'elle confie avoir toujours voulu faire.

Samira, 36 ans, a commencé dans le secteur des SAP sans diplôme en lien avec le domaine. Par le biais de son OSP elle a pu réaliser une formation de 18 mois en alternance afin d'obtenir le DEAVS. Elle ressentait le besoin de se former et considère que cette formation lui permet de mieux exercer son métier.

« Je suis toujours ouverte ; quand ça s'est présenté [formation DEAVS] ma cheffe a pensé à moi »
(Samira, 36 ans) ♣

Les professionnels intervenant pour des OSP sont également davantage en capacité que les autres d'évoquer les dispositifs de formation à leur disposition tel que la VAE ou encore le CPF.

4.2.2. Un manque d'information sur ses droits à la formation du côté des salariés de particuliers employeurs et une situation de multi-emploi qui complexifie l'accès à la formation

Du côté des salariés intervenant principalement auprès de particuliers employeurs ou auprès de particuliers employeurs et dans un secteur hors SAP, leur appétence pour l'accès à des formations longues apparaît plus limitée. Hélène, 47 ans, exerce depuis 10 ans dans le secteur des SAP uniquement auprès de particuliers employeurs. Elle n'a jamais bénéficié de formations, avant tout par manque d'opportunité : « on m'a jamais proposé, et comme jamais un organisme ne s'est proposé je n'ai jamais réfléchi à la question ».

Certains évoquent néanmoins des souhaits de formations métiers qui leur permettraient d'améliorer leur quotidien de travail ainsi que le service rendu à leurs employeurs. Par exemple, Annie, 50 ans travaille depuis 25 ans dans le secteur des SAP sans jamais avoir bénéficié de formations. Pourtant, elle aurait aimé avoir l'opportunité de se former pour apprendre à faire la toilette des personnes âgées et savoir comment appréhender la maladie d'Alzheimer afin de continuer à prendre en charge la personne âgée chez qui elle intervenait (placée en établissement). Elle n'a cependant pas une idée des interlocuteurs auprès de qui s'adresser.

Pourtant, **la majeure partie d'entre eux n'identifie pas les dispositifs et acteurs ressources existants pour leur permettre d'accéder à des formations.** Pour exemple, Sylvie, intervient auprès de particuliers employeurs sur des activités de ménage. Elle souhaiterait aujourd'hui changer de métier pour occuper un poste plus sécurisant mais n'ayant jamais bénéficié de formations durant sa carrière elle ne sait pas vers qui se tourner. Elle sait avoir droit à des heures de formation et a entendu parler du DIF et du CPF. Elle aimerait réaliser une « formation longue », notamment une VAE pour avoir le niveau Bac et ainsi pouvoir postuler à des concours.

« Pour la VAE, je me suis renseignée toute seule, sur internet. Et je suis allée voir Pôle emploi mais comme je ne suis pas inscrite, je ne peux pas avoir de rendez-vous. Et puis ça me semble compliqué. Je crois que c'est les employeurs qui doivent payer une partie. »
(Sylvie, 40 ans) ♦

Néanmoins, **dans quelques situations, les professionnels salariés de particuliers employeurs parviennent à accéder à des formations continues**, grâce à la connaissance préalable des organismes et dispositifs, généralement acquise lors d'un

emploi en OSP ou en établissements hospitaliers ou en adhérent à un réseau. *Anne-Claire, 49 ans, est salariée de trois particuliers employeurs et intervient auprès de personnes âgées. Elle a réalisé une formation d'assistante de vie il y a une vingtaine d'années dans le cadre d'un projet de reconversion et semble familière du système de formation (elle occupait antérieurement un poste de directrice de centre de loisirs). Elle est adhérente à un réseau œuvrant pour la reconnaissance et à la valorisation des métiers de la famille et du domicile et a pu, par ce biais, suivre des formations variées. Elle apprécie de suivre des formations qui constituent également des occasions d'échanges avec d'autres professionnels mais aussi de rompre avec une certaine solitude professionnelle.*

« Sur la formation, il pourrait y avoir une information avec le CESU, avec la première paye »
(Florence, 32 ans)

De son côté Florence, 32 ans, qui intervient sur des activités de garde d'enfants auprès de particuliers employeurs et occupe ponctuellement des emplois dans des établissements accueillant des enfants, a créé un blog pour valoriser son métier. Elle est en effet en recherche d'échanges avec d'autres professionnels sur les aspects éducatifs. Elle a également entrepris une licence de psychologie, à distance, ce qui lui permet de continuer son activité.

Par ailleurs, elle a suivi plusieurs formations avec un organisme (garde d'enfant périscolaire, développement de l'enfant de 0 à 3 ans, éveil musical, contes et histoires) car a « découvert » qu'elle avait un nombre d'heures de formation.

Les difficultés d'accès à la formation, liées à un manque d'information mais aussi d'incitation par ses employeurs lorsqu'il s'agit de particuliers, s'avèrent également renforcées par le fait d'exercer en multi-emploi.

En effet, les professionnels évoquent la **difficulté à obtenir un accord de leurs différents employeurs pour s'absenter**, ne pouvant proposer de solutions de remplacement. Certains voient là le risque de perdre leurs emplois. Certains pensent également que les conditions de prise en charge de leur formation vont être complexifiées par le fait d'avoir plusieurs employeurs. *Ainsi, Sylvie qui exprime le souhait de réaliser une VAE estime ce projet compliqué et n'a pas trouvé de personnes en situation de la conseiller ni d'informations suffisamment claires sur internet.*

« La prise en charge va être compliquée avec plusieurs employeurs et si je suis absente, ils risquent de trouver quelqu'un d'autre ». (Sylvie, 40 ans)

En synthèse : 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 :

=> **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.

=> **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.

=> **Dans de plus rares cas, le souhait de se reconvertir 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).

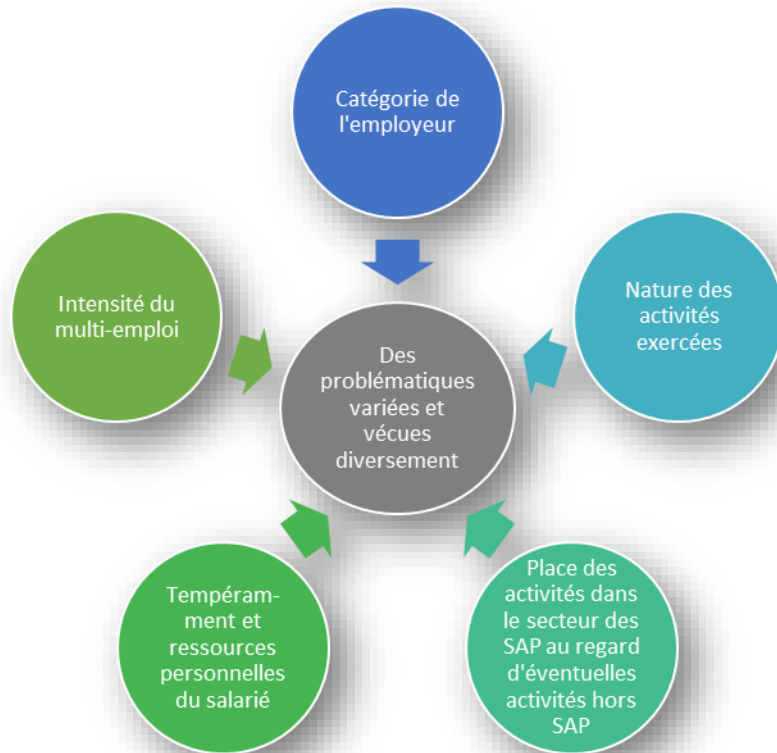
5. SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

5.1. Une combinaison de facteurs venant influencer sur la situation des professionnels pour lesquels le multi-emploi n'est qu'une dimension parmi d'autres

Le multi-emploi dans le secteur des Services à la Personne est en définitive protéiforme selon la nature des employeurs et activités cumulées. Il peut induire un certain nombre de difficultés ou plutôt venir renforcer certaines problématiques liées aux conditions de travail plus généralement observées dans ce secteur ou à la catégorie d'employeur.

Ce sont ainsi la conjonction de plusieurs facteurs qui vont expliquer telle ou telle situation ou problématique, les plus importants étant représentés dans le schéma suivant :

Les principaux facteurs venant influencer sur la situation des salariés en multi-emploi, les problématiques rencontrées et la façon dont celles-ci sont appréhendées par les professionnels



La combinaison de ces différents facteurs va s'exprimer diversement selon les dimensions abordées dans le présent rapport. Pour chacune d'entre elles, les tableaux ci-dessous permettent de donner à voir, de manière schématique (et donc nécessairement simplifiée parfois) différentes configurations et aspects sur lesquels une vigilance particulière mérite d'être portée.

5.2. Les problématiques rencontrées selon les différentes catégories de multi-emploi

Concernant le sujet de l'organisation professionnelle et personnelle, les conditions de travail ou encore l'accès à la formation et les possibilités d'évolution professionnelle, la nature des activités exercées, le nombre d'employeurs et le temps de travail auprès de chacun, mais également la conception des professionnels quant à l'organisation de leur temps et à la manière d'exercer leur métier vont constituer autant de facteurs influant. Les problématiques rencontrées vont ainsi varier fortement selon la catégorie de multi-emploi.

Note de lecture des tableaux présentés ci-après :

Les tableaux ci-dessous présentent sous forme synthétique les spécificités et problématiques identifiées propres à chacune des trois catégories de multi-emploi. Une lecture en colonne de ces tableaux donne à voir les tendances spécifiques à une catégorie de multi-emploi. Une lecture en ligne permet de comparer les tendances entre les trois catégories de multi-emploi.

Tableau de synthèse 1 : Les facteurs influant sur l'organisation professionnelle et/ou personnelle en fonction des trois catégories de multi-emploi

Facteurs influant sur l'organisation professionnelle et/ou personnelle	CATEGORIE DE MULTI-EMPLOI		
	Particuliers employeurs uniquement	Particuliers employeurs + OSP	Particuliers employeurs + activité hors SAP
Nature des activités exercées	Principalement activités de ménage Moins fréquemment : Garde d'enfants, soutien scolaire, assistance aux personnes âgées	Principalement assistance aux personnes dépendantes couplée parfois à des activités de ménage Plus rarement, garde d'enfants	Dans les SAP, activités diversifiées : ménage, jardinage, bricolage, garde d'enfants, assistance personnes âgées... Activités autres généralement proches de celles exercées dans les SAP (nettoyage, paysagiste, établissements pour jeunes enfants...)
Intensité et modalités d'organisation du multi-emploi	3 à 15 employeurs Morcellement (contrats de travail sur un volume horaire limité) Volume horaire d'une intensité très variable selon les « choix des professionnels » : temps partiel ou volume très conséquent Relative régularité d'une semaine sur l'autre	1 à 2 OSP employeurs + 1 à 3 particuliers employeurs L'activité auprès de particuliers employeurs le plus souvent comme complément à une activité principale en OSP Planning organisé par l'OSP Amplitude horaire parfois conséquente et rythme irrégulier en OSP	Une activité dans les SAP complémentaire à une activité principale ou l'inverse. Un nombre de particuliers employeurs de ce fait variable (2 à 7) La possibilité d'organiser ses interventions dans les SAP facilitée par le fait d'avoir un emploi du temps stable sur ses autres activités mais parfois aussi plus complexe
Tempérament, ressources personnelles et aspirations	Forte capacité à s'organiser et forte autonomie / tempérament entreprenant Recherche d'activités diversifiées et de « liberté »	Recherche d'un métier jugé utile Recherche d'une organisation de travail encadrée Souhait d'évolution professionnelle exprimé et appétence pour la formation	Une situation souvent vue comme transitoire et la recherche d'un emploi stable dans les SAP ou en dehors

Tableau de synthèse 2 : Les problématiques identifiées en fonction des trois catégories de multi-emploi

CATEGORIE DE MULTI-EMPLOI			
Problématiques identifiées	Particuliers employeurs uniquement	Particuliers employeurs + OSP	Particuliers employeurs + activité hors SAP
PROBLEMATIQUES RENCONTREES EN MATIERE D'ORGANISATION PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE	Difficulté à prendre des congés en l'absence de solution de remplacement et compte-tenu des conditions de rémunération des CP (10 % inclus dans le salaire)	Difficulté à concilier l'organisation de son temps de travail auprès de particuliers employeurs avec son emploi du temps en OSP, souvent instable et sans réelle marge de manœuvre personnelle	Une difficulté parfois à concilier ses différentes activités et des situations évolutives
PROBLEMATIQUES RENCONTREES EN MATIERE DE CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE SANTE / SECURITE AU TRAVAIL	<p>Satisfaction générale quant à ses conditions de travail en lien avec la qualité des relations entretenues avec les employeurs et la liberté apportée par cette situation de multi-emploi</p> <p>Un déficit d'information sur les conditions d'emploi et une vigilance faible quant aux droits et devoirs des employeurs</p> <p>Un accès très limité à la prévention des risques et une obligation de visite médicale non effective</p> <p>Des conditions d'indemnisation jugées insatisfaisantes en cas d'arrêt maladie ou d'arrêt de travail conduisant à maintenir une activité</p> <p>Un isolement professionnel et une certaine fatigue physique</p>	<p>Un cadre d'emploi sécurisant au sein d'OSP mais des conditions de travail souvent mal vécues du fait du rythme imposé (temps d'intervention + amplitude horaire) et du manque de marge de manœuvre dans la manière de mener ses interventions</p> <p>Des conditions salariales en OSP jugées insatisfaisantes mais que le multi-emploi permet de minorer</p> <p>Une fatigue physique et psychologique lorsque les professionnels interviennent auprès de personnes dépendantes</p>	<p>Des problématiques similaires à celles des salariés exclusifs de particuliers employeurs lorsque l'activité hors SAP est limitée ou ponctuelle</p> <p>Des risques à l'inverse plus limités lorsque l'activité dans les SAP est un complément pour quelques heures seulement</p>
PROBLEMATIQUES RENCONTREES EN MATIERE D'ACCES A LA FORMATION ET D'EVOLUTION PROFESSIONNELLE	<p>Faible accès à la formation en raison d'un déficit d'information, mais aussi dans certains cas d'une appétence moindre pour le sujet</p> <p>Des employeurs ne jouant aucun rôle en la matière</p>	<p>Un accès à la formation plus aisé mais des formations intervenant parfois tardivement dans le parcours (ex : sécurité, geste et posture)</p>	<p>Des souhaits de reconversion parfois exprimés et des questionnements quant à leur avenir professionnel mais une difficulté à se projeter et trouver des ressources pour être accompagnés</p>

Tableau de synthèse 3 : L'incidence et la place du multi-emploi au sein de ces problématiques en fonction des trois catégories de multi-emploi

CATEGORIE DE MULTI-EMPLOI			
	Particuliers employeurs uniquement	Particuliers employeurs + OSP	Particuliers employeurs + activité hors SAP
INCIDENCE ET PLACE DU MULTI-EMPLOI AU SEIN DE CES PROBLEMATIQUES	Le multi-emploi inhérent au salariat auprès de particuliers employeurs qui ont intégré pleinement cette dimension et facilité par le fait d'avoir la pleine maîtrise de son emploi du temps	Une situation de multi-emploi moins bien vécue car complexe à organiser. Une situation davantage recherchée pour améliorer ses revenus que par choix.	Une activité principale hors SAP et complémentaire dans le secteur des SAP ou l'inverse qui n'impacte par fortement l'organisation professionnelle et personnelle.
	Difficulté à faire coïncider les périodes de congés avec celles de chacun de ses employeurs	Une activité auprès de particuliers employeurs parfois maintenue durant ses périodes de congés en OSP	Une activité dans les SAP parfois maintenue durant ses périodes de congés hors SAP
	Un volume horaire et investissement professionnel parfois conséquent pouvant venir impacter la vie familiale	Une complexité administrative perçue en cas d'arrêt maladie ou d'arrêt de travail néanmoins temporisée par le fait d'exercer pour partie en OSP	Une complexité administrative perçue comme majeure en cas d'arrêt maladie ou d'arrêt de travail pour pouvoir justifier de sa situation auprès de l'assurance maladie, parfois atténuée par le fait d'exercer une autre activité
	Une complexité administrative perçue comme majeure en cas d'arrêt maladie ou d'arrêt de travail pour pouvoir justifier de sa situation auprès de l'assurance maladie		
	Une situation de multi-emploi qui complexifie l'accès à la formation du fait de la nécessité d'obtenir l'accord de ses différents employeurs		

6. ANNEXE : GRILLE D'ENTRETIEN

1. Présentation et parcours antérieur

- Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? *[vérifier l'âge, et la commune de résidence, et questionner la situation familiale]*
- Depuis combien de temps exercez-vous dans le secteur des services à la personne ?
- Pouvez-vous m'expliquer ce qui vous a conduit à exercer ce métier ? *[relancer pour bien comprendre la trajectoire de la personne, et notamment identifier si les SAP sont un choix par vocation, par défaut, etc.]*
- Avant cela, avez-vous exercé d'autres métiers ? Lesquels ?
- Avez-vous un diplôme dans le secteur des services à la personne lequel ? Dans un autre secteur

2. Présentation de la situation d'emploi actuelle et passée

- Pouvez-vous me décrire votre situation professionnelle actuelle ?

Relancer sur :

- *[Nombre et catégorie d'employeurs : particuliers / OSP (privé, ESS, public)]*
- *Activités dans le secteur des SAP : faire décrire en se référant aux activités listées dans l'état des lieux réalisé par la Direccte en 2016 si nécessaire*
- *Activités exercées uniquement dans le secteur des SAP / en dehors. Sur quel(s) métier(s) ?*
- *Périmètre géographique d'intervention*
- *Mode de rémunération : CESU ou autre ?*
- *Existence d'interventions non déclarées et volume estimé de ces interventions / type d'activités exercées dans ce cadre / existence d'étrennes ou autres gratifications en argent liquide*
- *L'ensemble des heures sont-elles rémunérées ? Sous quelle forme ?*
- *Part de chaque activité et temps de travail : nombre d'heures moyennes par activité chaque semaine / chaque mois*
- *Nature du contrat : CDD/CDI]*
- Parmi ces différentes activités, lesquelles considérez-vous comme prioritaires / secondaires ?
- Lesquelles vous apportent le plus / le moins satisfaction ? Pour quelle raison ?

- Depuis combien de temps environ êtes-vous dans la situation que vous venez de me décrire ? Votre situation a-t-elle connu des évolutions importantes ces dernières années ? Lesquelles ?

[Si des différences significatives sont mentionnées, faire préciser].

- Pour les périodes avec plusieurs particuliers employeurs : comment avez-vous trouvé ces différents employeurs ? (petites annonces, bouche à oreille...)
- Votre situation actuelle est-elle plus ou moins satisfaisante que celle que vous avez connu ces dernières années ? En quoi ?

3. Conditions d'emploi

- Pouvez-vous me décrire quelles sont vos conditions de travail au sein de vos différents employeurs ? Quelle est la qualité des relations que vous entretenez-vous avec vos employeurs ? Comment se passe votre quotidien de travail ? *[relancer notamment sur les questions de pénibilité, matériel de travail fourni par les employeurs, possibilités de demander un matériel adapté, temps passé sur chaque activité, déplacements]*
- Vous êtes à temps partiel, est-ce que c'est une situation qui vous convient ? Pour quelle raison ?
- Concernant vos horaires, sont-ils réguliers ou variables ? Pouvez-vous me décrire une semaine type de travail ?
- Prenez-vous des congés ? Combien de jours environ par an ? Comment gérez-vous ces périodes avec vos différents employeurs ? Quel impact sur votre salaire ?
- Et lorsque vos employeurs sont eux-mêmes en congés (pour les particuliers employeurs), comment adaptez-vous votre planning ? Quel impact sur votre activité ?
- Vos revenus sont-ils stables ou variables ? Sont-ils satisfaisants ? Avez-vous l'occasion de discuter d'éventuelles augmentations salariales ? Comment cela est-il perçu par vos employeurs ?
- Au final, vos conditions de travail vous apportent-elles satisfaction ?

4. Choix du multi-emploi et effets sur l'organisation professionnelle et personnelle

- Qu'est-ce qui vous a conduit à exercer votre métier auprès de plusieurs employeurs ? *[relancer sur les raisons potentielles : rémunération, temps de travail, souhait de diversifier ses activités]*

- Qu'est-ce qui vous a conduit à exercer différentes activités ?
- Comment gérez-vous cette situation sur le plan de votre organisation professionnelle et personnelle ? Comment percevez-vous cette situation ? Que vous apporte-t-elle ? Quelles difficultés génère-t-elle ? *[relancer sur les déplacements générés, l'amplitude horaire, la gestion du temps de travail, l'articulation avec la vie privée, compatibilité des emplois du temps et des rythmes de travail entre les différentes activités...]*
- Et sur le plan administratif ? *[déclaration des revenus...]*
- Que pensez-vous du CESU ? Est-ce un système facilitant lorsque l'on a plusieurs employeurs ? Rencontrez-vous des difficultés particulières avec celui-ci ?
- Pour les personnes salariés d'un OSP ou passant par un OSP mandataire : quel rôle d'interface joue l'OSP entre vous-même et les clients chez qui vous intervenez ? quel rôle dans l'organisation de votre temps de travail ? *[et quelle autonomie laissée : emploi du temps et lieux d'exercice imposés ?]*
- Avez-vous des occasions d'échanges avec des professionnels qui exercent le même métier que vous ? Dans quel cadre ? Quelles relations avez-vous avec vos collègues et votre encadrement (le cas échéant) ? Et avec les usagers auprès de qui vous intervenez ?
- Ces dernières années avez-vous connu un accident de travail ? Si oui, pouvez-vous m'expliquer quelles ont été les conditions de celui-ci ? Selon vous, est-ce que la situation de multi-emploi renforce les risques d'accidents, de stress, de fatigue... ?
- Ces dernières années, avez-vous eu des arrêts maladie ? Comment avez-vous géré ces situations avec vos employeurs ? Et avec l'assurance maladie ? Quelle est votre perception des démarches à effectuer ? (fourniture des fiches de paies de plusieurs employeurs...)
- Avez-vous eu déjà eu des informations sur le sujet de la santé et sécurité au travail ? Les risques de votre métier ? Par quels biais ?
- Au final, est-ce que cette situation de multi-emploi vous satisfait ? Si oui, en quoi ? Si non, pourquoi ?

5. Leviers et perspectives d'évolution de carrière

- Dans les années à venir, envisagez-vous de poursuivre dans cette situation ? Pour quelles raisons ?
- Quelles évolutions envisagez-vous ? *[diversification des activités, diminution du nombre d'employeurs, arrêt de l'activité dans le service des SAP...]*

- Pensez-vous que le fait d'avoir exercé plusieurs activités / auprès de plusieurs employeurs soit un plus pour valoriser votre parcours auprès d'autres employeurs ?
- Ces dernières années, avez-vous bénéficié de formations ? Sur quoi ont-elles porté ? S'agissait-il de formations longues ou courtes ? Avez-vous obtenu un diplôme à l'issue de ces formations ?
- Comment avez-vous eu connaissance de ces formations ? Avez-vous été à l'initiative de celles-ci ou vous ont-elles été proposées par un employeur ?
- Que vous ont-elles apporté ?
- Aujourd'hui, avez-vous le sentiment que votre formation initiale ou les formations que vous avez suivi en cours d'emploi sont suffisantes ? Vous permettent-elles d'exercer dans de bonnes conditions ? D'envisager des évolutions professionnelles ?
- Envisagez-vous de faire d'autres formations ? Sur quels sujets ? Avec quels objectifs ?
- Savez-vous vers quels acteurs vous renseigner pour mener à bien ce projet ?
- Si vous n'avez pas bénéficié de formations, pour quelles raisons ? (par souhait, absence d'informations, difficulté à dégager du temps....)
- Au regard de l'ensemble des éléments que nous avons abordé ensemble, avez-vous des besoins particuliers ? Qu'est-ce qui pourrait faciliter votre quotidien de travail et vos perspectives professionnelles ?