Document generated on 06/04/2025 7:11 a.m.

**Relations industrielles**
**Industrial Relations**

# Les politiques de formation professionnelle dans les services à domicile. Influence de la structure de marché et du dialogue social en France et en Belgique

# Further Training Policies in Home Service Sectors. The Influence of Market Structure and Social Dialogue in France and Belgium

# Las políticas de formación profesional en los servicios a domicilio. Influencia de la estructura de mercado y del dialogo social en Francia y en Bélgica

Étienne Cognard, PhD

Volume 70, Number 3, Summer 2015

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1033409ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1033409ar

See table of contents

Publisher(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

ISSN

0034-379X (print)
1703-8138 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Cognard, É. (2015). Les politiques de formation professionnelle dans les services à domicile. Influence de la structure de marché et du dialogue social en France et en Belgique. *Relations industrielles / Industrial Relations*, *70*(3), 532–557. https://doi.org/10.7202/1033409ar

Article abstract

This article raises the issue of further training policies negotiated by social partners in the French and Belgian home service sectors. Particular attention is paid to the career pathways available for home cleaners. These pathways are almost inexistent in Belgium but well-designed in the French sector. Our qualitative comparative analysis shows that two main factors explain the difference in how both home service sectors view further training. The first relates to the type of state-subsidized activities with a view to promoting home services and reducing unemployment. Unlike Belgium, the French government has introduced home help and child minding as part of the home service sector. Since the Belgian providers under the service voucher system ('titre-service') do not offer any of these home services, they have no interest in promoting further training leading to a qualification. In France, employers in the personal service sectors have supported the implementation of relevant sectoral training arrangements enabling home cleaners to move towards home help, child minding, and even beyond both these natural career pathways. The second explanatory factor involves the structure of sectoral social dialogue. In Belgium, the concentration of home cleaners in a single specific bipartite committee makes it difficult for the sectoral social partners to construct professional pathways. In France, the economic and political competition between the three sectors of associations, for-profit companies, and household employers stimulates the willingness of social partners, foremost employers, to develop consistent sectoral training policies. The negative effect of this competition is however the reluctance to organize cross-sector mobility of skills and qualification.

Tous droits réservés © Département des relations industrielles de l'Université Laval, 2015

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

 © DÉPARTEMENT DES RELATIONS INDUSTRIELLES, UNIVERSITÉ LAVAL - ISSN 0034-379X – RI/IR, 70-3, 2015, 532-557

# Les politiques de formation professionnelle dans les services à domicile. Influence de la structure de marché et du dialogue social en France et en Belgique

Étienne Cognard

**Cet article étudie les politiques de formation professionnelle pour les aides-ménagères des secteurs belge et français des services à domicile. Les parcours professionnels sont quasi-inexistants en Belgique, mais beaucoup mieux construits en France. Notre analyse comparative qualitative montre que deux principaux facteurs expliquent cette différence d'approche de la formation continue. Le premier est le type d'activités subventionnées par l'État dans le cadre des politiques d'emploi centrées sur le développement des services à domicile. La France se distingue de la Belgique par l'inclusion de l'aide à domicile et de la garde d'enfant. Le second facteur est la structure du dialogue social sectoriel. En Belgique, la concentration des aides-ménagères dans une seule commission paritaire dédiée rend plus difficile la construction de parcours professionnels par les partenaires sociaux sectoriels.**

**MOTS-CLÉS : formation professionnelle, services à domicile, dialogue social sectoriel, quasi-marchés.**

## Introduction

À la suite du développement des politiques d'emploi au cours des années 2000, le nombre d'aides-ménagères a fortement augmenté dans les services à domicile(SAD) belges et français. En effet, le système belge des titres-services et celui des services à la personne en France relèvent d'une même logique. Cette logique est celle de l'intégration au marché du travail de femmes sans qualification et en marge de l'emploi à travers leur embauche dans un ensemble d'activités, au premier chef le ménage et le repassage. Les aides-ménagères représentent à la fois les salariées[1] ayant les moins bonnes conditions d'emploi et la plus grande partie des effectifs des SAD.

Selon la logique d'action publique préconisée par les théories du *New Public Management*, les politiques d'emploi titres-services et de services à la personne

Étienne Cognard, PhD, chercheur au Centre interdisciplinaire de recherche Travail, État et Société (CIRTES), Université catholique de Louvain, Belgique (etienne.cognard@uclouvain.be).

ont organisé des quasi-marchés des SAD (Bode *et al.*, 2011). Un financement public vient subventionner l'activité tandis que la mise en concurrence des prestataires doit inciter la recherche de gains de productivité, l'innovation dans les services prestés et une baisse de leur prix. Un groupe de chercheurs français et belges travaillant sur ces deux quasi-marchés ont montré que la contrepartie du développement rapide des SAD s'avère la piètre qualité de l'emploi (Barrois et Devetter, 2012; Puissant *et al.*, 2014; Brolis et Nyssens, 2015). Les différents accords collectifs régulant ces emplois en France et en Belgique n'offrent que des rémunérations faibles et un remboursement *a minima* des frais de transport, qui ne compensent pas un régime d'emploi le plus souvent à temps partiel. Le développement des SAD s'inscrit dans des programmes de retour rapide en emploi (*workfirst*), dont l'objectif est d'amener les personnes au chômage à reprendre un emploi, quelle qu'en soit la qualité.

La pauvreté des conditions de travail soulève, dès lors, la question des parcours professionnels des aides-ménagères et, plus généralement, celle des dispositifs de formation professionnelle. Il s'agit donc de voir comment les aides-ménagères peuvent évoluer dans leur emploi, non pas à travers des augmentations de salaires ou l'acquisition de nouveaux droits individuels ou collectifs, mais par l'accès à de nouvelles fonctions ou postes de travail à l'intérieur ou à l'extérieur de leur structure employeuse. La formation professionnelle continue et les occasions de promotion de carrières constituent, d'ailleurs, une dimension importante des principaux indicateurs de qualité de l'emploi (European Commission, 2001; Leschke *et al.*, 2008).

Alors même que les secteurs des SAD affichent leur ambition de se professionnaliser, ils souffrent d'un déficit chronique de formation professionnelle. En France, 46 % des aides à domicile n'ont pas accès à la formation continue (Marquier et Mansuy, 2013). En Belgique, seulement 20 % des travailleuses titres-services partent en formation (IdeaConsult, 2013). On retrouve des facteurs communs à ce faible effort de formation, tels que les petites marges des employeurs, le faible attrait des usagers pour les compétences techniques des intervenantes (Fourcade et Ourtau, 2005), et la réticence de ces dernières à suivre une formation (Barrois et Devetter, 2012).

Notre article se penche sur les initiatives des partenaires sociaux pour accroître ce taux d'accès et, surtout, pour offrir aux aides-ménagères des perspectives d'évolution, notamment vers d'autres métiers des SAD, tels que la garde d'enfant ou l'aide à domicile. L'observation des dispositifs sectoriels belges et français de formation révèle une disparité en ce qui concerne les types de formation proposés et l'organisation des parcours professionnels. En Belgique, les aides-ménagères titres-services ne peuvent quasiment pas bénéficier de formations qualifiantes qui leur permettraient d'accroître leur niveau de rémunération et d'évoluer vers d'autres

métiers. *A contrario*, les partenaires sociaux des services à la personne ont construit en France des dispositifs sectoriels privilégiant les formations qualifiantes.

Notre recherche comparative a ainsi comme objectif d'isoler les mécanismes expliquant que des secteurs aussi similaires aient développé des pratiques divergentes en matière de formation continue. En sus de celle sur les SAD, nous mobilisons une deuxième littérature montrant que les systèmes de relations industrielles façonnent largement les systèmes de formation professionnelle. En Europe, les syndicats et surtout les associations patronales sont souvent désignés comme les acteurs collectifs clés expliquant les variations des systèmes nationaux d'apprentissage (Streeck *et al.*, 1987; Culpepper, 2003; Thelen, 2007) et de formation professionnelle continue (Trampusch et Eichenberger, 2012). Cette seconde littérature nous amène à étudier le rôle des partenaires sociaux dans l'organisation des parcours professionnels afin d'expliquer la différence de politiques sectorielles de formation en France et en Belgique.

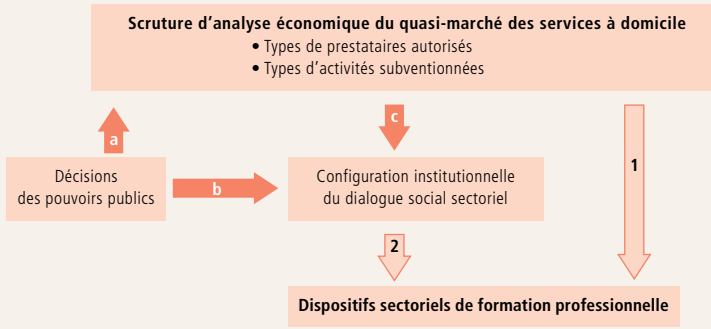
Dans la première partie de notre article, nous exposerons le cadre d'analyse de notre recherche qualitative comparative. La deuxième partie décrira les quasi-marchés belge et français des SAD en insistant deux différences notables, à savoir le type d'activités autorisées et la configuration institutionnelle du dialogue social. La troisième partie détaillera plus précisément les dispositifs de formation professionnelle dans les deux secteurs. La quatrième partie analysera de quelle façon la structure économique des quasi-marchés et la configuration institutionnelle du dialogue social ont influencé les politiques sectorielles négociées par les partenaires sociaux en France et en Belgique. La conclusion résumera les enseignements de l'étude et les mettra en perspective avec la littérature sur la qualité d'emploi dans les services à domicile.

## Cadre d'analyse et approche méthodologique

Pour expliquer la différence entre les dispositifs de formation professionnelle, nous formulons deux propositions de recherche, résumées dans le schéma 1. Issue de la littérature franco-belge sur les services à domicile, la première proposition stipule que l'organisation de ces activités en quasi-marché a un impact direct sur la qualité d'emploi des intervenantes (*cf* la flèche causale 1). Les pouvoirs publics peuvent, en effet, organiser les quasi-marchés des SAD de manière variée en jouant sur deux grands paramètres (*cf* flèche a sur le schéma du cadre d'analyse) : d'une part, les types d'activités sujettes à un financement public (ménage, repassage, aide à domicile, garde de malades, garde d'enfants, soutien administratif et informatique, bricolage, jardinage, soutien scolaire,...); d'autre part, les types d'employeurs et de prestataires autorisés (associations, entreprises d'intérim, entreprises privées de SAD, particuliers-employeurs, entreprises d'insertion,…).

**SCHÉMA 1**

**Cadre d'analyse**




La deuxième proposition découle des enseignements d'une littérature relative au lien entre système de relations industrielles et système de formation professionnelle. Les systèmes de relations industrielles et de formation professionnelle sont deux institutions essentielles de la diversité des capitalismes (Hall et Soskice, 2001; Amable, 2005). Selon leurs formes, elles orientent les stratégies des entreprises en offrant un cadre de contraintes et d'opportunités plus ou moins cohérent. En outre, les systèmes de relations industrielles et, tout particulièrement, les associations patronales ont un impact important sur la forme et l'efficacité des systèmes de formation professionnelle (Streeck *et al.*, 1987; Culpepper, 2003; Thelen, 2007).

Malgré leur apport substantiel à la compréhension des systèmes de formation, les approches précédemment citées pèchent par le faible intérêt qu'elles accordent à la régulation sectorielle. Cette critique peut, d'ailleurs, être appliquée à la très grande majorité des recherches sur la diversité des capitalismes nationaux (Bechter *et al.*, 2012). Ce désintérêt pour la régulation sectorielle est compréhensible concernant les systèmes d'apprentissage. Ils sont relativement homogènes entre secteurs car l'État ou les partenaires sociaux interprofessionnels nationaux en assurent pour l'essentiel la définition et la mise en œuvre. En Europe, les partenaires sociaux sectoriels ont, cependant, davantage d'autonomie concernant les systèmes de formation continue qui varient largement selon les secteurs. La politique sectorielle de formation adapte les accords interprofessionnels et les textes législatifs, et elle compense leurs éventuelles lacunes.

Une composante du modèle social européen continental s'avère être l'importance du dialogue social sectoriel. Bien que l'on observe une tendance à la décentralisation des systèmes de négociations collectives en Europe, le dialogue social demeure généralement organisé au niveau sectoriel, où les associations patronales et les syndicats du secteur négocient les conditions d'emploi. Dans

certains pays, les accords sectoriels négociés s'appliquent à l'ensemble des entreprises, par la procédure d'extension des accords collectifs par le ministère du Travail ou des Affaires Sociales. Cette pratique est quasi-systématique en Belgique et en France, y compris dans les secteurs des SAD. Ainsi, le niveau sectoriel reste un espace de négociation clé pour comprendre les conditions d'emploi dans un secteur. Cela est particulièrement vrai dans des secteurs comme les SAD où le faible pouvoir de négociation individuel de travailleuses faiblement qualifiées et la présence limitée des syndicats au niveau de l'entreprise poussent ces derniers à porter leurs revendications prioritairement au niveau sectoriel.

La notion de configuration institutionnelle du dialogue social sectoriel renvoie au contour des instances de dialogue social[2] et à leur composition, c'est-à-dire les acteurs patronaux et syndicats qui y siègent. Les pouvoirs publics ont souvent en la matière une influence décisive, directe et indirecte. D'une part, les types d'activités subventionnées et les types d'employeurs autorisés par les pouvoirs publics dans le cadre des activités régulées et subventionnées de services à domicile déterminent partiellement la nature de la configuration institutionnelle du dialogue social sectoriel. En effet, les employeurs tendent naturellement à s'organiser en fonction de leur nature juridique et de leurs activités (*cf* flèche c). D'autre part, les États européens ont généralement des prérogatives dans la définition de la configuration institutionnelle du dialogue social sectoriel, en décidant des contours des secteurs et en validant les organisations syndicales et patronales qui négocient (*cf* flèche b).

Ainsi, cette seconde littérature suggère que pour comprendre les opportunités données aux acteurs et leurs stratégies en matière de formations professionnelles, le niveau de l'intermédiation des intérêts patronaux est crucial. Dans le schéma 1, la flèche causale 2 illustre l'effet attendu de la configuration institutionnelle du dialogue social sectoriel sur les politiques de formations professionnelles négociées par les partenaires sociaux.

Pour tester l'impact de la structure économique et de la configuration du dialogue social des secteurs de SAD sur les politiques de formation professionnelle, la démarche méthodologique retenue est de nature qualitative comparative. Elle est fondée sur la méthode du *Most Similar Systems Design* (Przeworski et Teune, 1970), qui permet de faire ressortir les causes probables d'une variation entre des cas similaires étudiés. Les deux secteurs étudiés présentent de nombreuses caractéristiques communes (fonctions sociales, logique et date des politiques publiques, organisation en quasi-marché), mais aussi trois différences majeures : d'abord, la différence de politiques de formation qui constitue le phénomène à expliquer; deuxio, les types d'activités (et d'employeurs) autorisés; et, tertio, les configurations du dialogue social, qui sont les hypothèses explicatives de notre modèle.

Notre étude repose sur l'analyse des conventions collectives (citées dans la suite de l'article) et sur 29 entretiens semi-directifs réalisés, entre novembre 2013 et mai 2014, auprès des partenaires sociaux et des fonds de formation de ces secteurs (voir la liste au tableau 1). Chaque entretien a duré environ 1h30 et les différents thèmes relatifs au dialogue social sectoriel ont été abordés : l'organisation de la branche; les conflits entre organisations patronales; le rôle de l'État dans le secteur; les conventions collectives sur la grille de classification et les salaires; et celles sur la formation professionnelle continue. Nous avons utilisé une méthode itérative lors de la réalisation et de l'analyse des entretiens et des conventions collectives (Miles et Huberman, 1994), conduisant à des entretiens complémentaires avec certains acteurs. Les entretiens ont fait l'objet d'une retranscription manuscrite et d'une confrontation par thème afin de vérifier la robustesse des données recueillies.

**TABLEAU 1**

**Listes des acteurs collectifs interviewés**

| | France | Belgique |
|---|---|---|
| **Associations patronales** | **Branche de l'aide à domicile (BAD)**<br>UNA : *Entretien 1* – E1<br>AdessaDomicile : E2<br>ADMR : E3<br>**Branche des entreprises de SAP**<br>FESP 1 : E4<br>FESP 2 : E5<br>FEDESAP : E6<br>**Branche du salarié du Particulier Employeur**<br>FEPEM : E7<br>SPE : E8 | **Commission paritaire 322.01**<br>Atout EI : E16<br>**Commission paritaire 318.01**<br>FÉDOM : E17<br>FASD : E18<br>FCSD : E19<br>FSB : E20 |
| **Organisations syndicales** | **Branche de l'aide à domicile (BAD)**<br>CFDT Santé Sociaux : E9<br>CGT Sociaux : E10<br>CFTC Santé Sociaux 1 : E11<br>FGTA-FO : E12<br>**Branche des entreprises de SAP**<br>CFTC Santé Sociaux 1 : E11<br>CFDT Services : E13<br>**Branche du salarié du Particulier Employeur**<br>CFTC Santé Sociaux 2 : E14<br>CFDT Services : E13 | **Commission paritaire 322.01**<br>FGTB Centrale Générale 1 : E21<br>FGTB Centrale Générale 2 : E22<br>CSC Alimentation et Services : E23<br>CGSLB Marchand : E24<br>**Commission paritaire 318.01**<br>FGTB Horval :E25<br>FGTB Setca : E26<br>CSC-CNE :E27 |
| **Fonds de formation** | OPCA UNIFORMATION : E15 | **Commission paritaire 322.01**<br>FormTS : E28<br>Fonds Fédéral Titres-Services : E29 |

## Structuration économique et configuration du dialogue social : deux divergences majeures entre les deux quasi-marchés

Les titres-services belges et les services à la personne en France relèvent de politiques publiques similaires (politique de retour rapide en emploi ou *workfirst* dans les années 2000, financement public, mise en concurrence de prestataires aux statuts juridiques variés). Toutefois, une première différence réside dans la diversité des activités autorisées, beaucoup plus large en France qu'en Belgique. La deuxième différence se situe dans la manière dont les pouvoirs publics ont accompagné les politiques de quasi-marché en organisant le dialogue social. En Belgique, la majorité des prestataires titres-services ont été regroupées dans une seule commission paritaire, tandis que les entreprises françaises de services à la personne ont pu créer leur propre branche.

### Types d'activités et types d'employeurs

En France, la *Loi du 26/07/2005* relative au développement des services à la personne, communément désignée sous le nom de *Plan Borloo*, complète la mise en place progressive d'un quasi-marché. Le processus était engagé dès 1996 par l'ouverture des services à domicile aux entreprises à but lucratif et par la réduction de la taxe sur la valeur ajoutée qui leur est accordée en 1999. La *Loi de 2005* renforce la logique de quasi-marché par la simplification des agréments et par un nouveau dispositif de solvabilisation de la demande, le Chèque Emploi Service Universel (Devetter et Rousseau, 2007). Il permet aux ménages de régler les prestataires, associations ou entreprises. Il peut également être utilisé par un particulier-employeur pour déclarer sa salariée auprès des autorités fiscales ou payer un service à une association ou entreprise, lorsque la salariée agit sous statut mandataire.

En France (voir tableau 1), on distingue trois modes d'emploi dans les services à la personne : emploi direct par un particulier-employeur qui est aussi le bénéficiaire, mode prestataire où une entreprise à but lucratif ou une association emploie l'intervenante au domicile, et le mode mandataire. Ce dernier est un statut hybride entre l'emploi direct et le mode prestataire. Dans le mode mandataire, le ménage bénéficiaire passe par une entreprise ou une association pour trouver son intervenante, mais demeure l'employeur officiel de cette dernière. Le secteur emploie environ 2 millions de salariées en 2013. Parmi elles, 1,3 million travaillent pour un particulier-employeur, 240 000 dans une association (Uniformation, 2014) et 136 000 dans une entreprise de services à la personne (Entretien E5). Il faut ajouter les 340 000 assistantes maternelles, sous-emploi direct, qui ne travaillent pas au domicile des clients, mais qui accueillent les enfants chez elles. La plupart des travailleuses ont souvent plusieurs employeurs et elles opèrent

fréquemment sous différents statuts. Ainsi, environ 35% des salariées (hors assistantes maternelles) interviennent en mandataire avec une entreprise ou une association (BIPE, 2012). Tandis que l'emploi des particuliers-employeurs se tasse (-2,1% en 2012), celui dans les entreprises privées continue d'augmenter fortement depuis 2005 (+16% en 2013).

Vingt-et-une activités entrent dans le cadre des services à la personne. 36% des salariés font du ménage, 31% de l'aide aux publics fragiles, 7% du bricolage et du jardinage, 6% de la garde d'enfant et 3% du soutien scolaire, et 18% sont assistantes maternelles à leur propre domicile (BIPE, 2012). Toutefois, sur les 31% des salariées faisant de l'aide à domicile une grande partie fait surtout du ménage, de sorte que l'activité de ménage est plus importante que les chiffres ci-dessus ne le suggèrent. Ainsi, 62% des quelques 240 000 salariées des associations d'aide à domicile sont dans la catégorie A de la convention collective de la branche du maintien à domicile, catégorie qui regroupe essentiellement les « agents à domicile » au profil d'entretien essentiellement.

En Belgique, le système titres-services, qui subventionne les activités de SAD, a été mis en place par les autorités fédérales en 2004. Outre la subsidiation publique, il organise une concurrence entre différentes formes de structures employeuses. Comme l'illustre le tableau 2, les 160 000 travailleuses titres-services sont employées aussi bien par des entreprises à but lucratif — entreprises

**TABLEAU 2**

**Type d'employeurs et d'activités dans les services à domicile**

| | Services à la personne (France) | Titres-services (Belgique) |
|---|---|---|
| **Employeurs en concurrence et nombre de salariées employées** | | |
| Particuliers employeurs | 1,3 million | – |
| Entreprises à but lucratif | 136 000 | 108 800 |
| Associations | 240 000 | 19 200 |
| Autres structures (d'insertion et publique) | – | 30 400 |
| **Principales activités subventionnées (% des salariées)** | | |
| Ménage/repassage | 36 % | 99 % |
| Aide à domicile | 31 % | – |
| Bricolage et jardinage | 7 % | – |
| Garde d'enfant à domicile | 6 % | – |
| Assistantes maternelles | 18 % | – |
| Soutien scolaire, informatique ou administratif | 3 % | – |

d'intérim (13% des salariées), entreprises privées (52%) et entreprises physiques (3%) —, que par des structures de l'économie sociale — associations (12%), entreprises d'insertion (8%) et agences locales pour l'emploi (7%) —, et du secteur public — centres publics d'action sociale (4%) (IdeaConsult, 2013). Dans les associations, les aides-ménagères titres-services complètent le travail de celles dites à 'tarification sociale'[3], beaucoup moins nombreuses et déjà présentes dans la branche avant 2004. Contrairement à la France, les autorités belges ont fait le choix d'exclure la garde d'enfant et l'aide à domicile du quasi-marché titre-service (Henry *et al.*, 2009). Aujourd'hui, les chèques titres-services sont utilisés à 90% pour du ménage à domicile, 9% du repassage et seulement 0,5 % pour le transport de personnes peu mobiles et 0,3% pour les courses ménagères (*ibid.*).

## Configurations institutionnelles du dialogue social sectoriel

Par ailleurs, les pouvoirs publics français et belges ont contribué à façonner de manière très différente le dialogue social contemporain dans le secteur des services à la personne et dans le secteur des titres-services.

En France, il existe trois branches dans le secteur des services à la personne (voir tableau 1) : d'abord, la branche associative de l'aide à domicile (BAD); ensuite, la branche des entreprises privées et, enfin, la branche du salarié du particulier-employeur. La mise en œuvre de ce quasi-marché avait pourtant fait un temps penser qu'il serait possible d'intégrer dans une seule et même branche l'ensemble des employeurs du secteur, que ce soit les associations d'aide à domicile, les entreprises ou les particuliers-employeurs (Lefebvre, 2014).

Devant la montée des entreprises à but lucratif, la question de leur intégration dans la BAD s'est posée à partir de la fin des années 1990 et de façon plus prononcée suite au *Plan Borloo*. Devant le refus de la majorité des fédérations (Entretiens E4, E9) et des syndicats (Entretien E11) de la BAD d'accueillir les entreprises privées, la Fédération des entreprises, la FESP, décida de signer, en octobre 2007, une convention collective avec certaines fédérations syndicales. Cette convention relative au champ d'application a pour objectif de définir les contours de la branche et, ainsi, d'exclure les prétentions d'autres fédérations sectorielles (fédérations d'associations d'aide à domicile, fédération des entreprises de nettoyage) de représenter les entreprises de service à la personne. Alors qu'une convention collective doit normalement porter sur les conditions d'emploi pour être étendue, le ministère du Travail l'a tout de même validée et étendue en avril 2008[4]. Il faut y voir la volonté politique du gouvernement de l'époque de promouvoir les entreprises à but lucratif (Entretien E4; Devetter *et al.*, 2009). Créée en 2007, une nouvelle fédération de petites entreprises de services à la personne, la FEDESAP, intégra la branche. Elle fut à l'origine de la signature de la convention sur la formation professionnelle le 18/12/2009 (*cf infra*).

En 2006, la création de la FESP s'explique par la volonté d'intégrer l'ensemble des acteurs des SAP, y compris les grandes entreprises (assureurs, Crédit agricole, Orange,…) intéressées au développement du secteur (Entretien E4). En 2009, la FESP a ouvert son domaine d'affiliation aux particuliers-employeurs en accueillant le Syndicat du Particulier-employeur (SPE), qui avait fait défection de la Fédération des particuliers-employeurs, la FEPEM, la même année (Entretien E8). Par cette décision, la FESP conteste le monopole de la FEPEM en matière de représentation des particuliers-employeurs, ce qui a contribué à empêcher tout rapprochement et toute collaboration entre la branche des entreprises privées et celle du particulier-employeur (Entretiens E4, E6). La FEPEM reste toutefois la seule autorisée par le ministère du Travail à négocier les conditions d'emploi avec les syndicats dans la branche du salarié du particulier-employeur.

En Belgique, l'application des conventions collectives de travail répond normalement au principe selon lequel « l'accessoire suit le principal ». Les employeurs titres-services étant généralement déjà présents dans d'autres commissions paritaires, leurs salariées auraient dû être rattachées à la commission paritaire des aides familiales (commission paritaire n° 318), à la commission des entreprises d'intérim (commission paritaire n°322) ou encore à celle des entreprises de nettoyage (commission paritaire n°121). Exceptionnellement, ce principe n'a pas été retenu par le ministère fédéral du Travail, le SPF Emploi, lorsqu'il s'est agi de fixer les bornes et la composition des instances de dialogue social pour les titres-services.

Après avoir un temps envisagé l'inclusion des ouvrières titres-services dans la commission paritaire 100 auxiliaire des ouvriers (Entretien E16), le SPF Emploi prit la décision en 2004 de créer une nouvelle (sous)-commission paritaire, la 322.01, spécifique et rattachée à celle de l'intérim, la 322.00. L'enjeu était triple pour l'État fédéral. Tout d'abord, l'application de conventions collectives plus anciennes et généreuses aurait freiné le développement du secteur et l'efficacité de la politique de retour rapide en emploi (*workfirst*). En outre, la répartition des salariées dans les commissions paritaires de l'intérim ou du nettoyage aurait posé des problèmes dans la tenue des négociations collectives de ces secteurs. Aurait effectivement coexisté au sein d'un même secteur des activités tantôt subventionnées, tantôt non-subventionnées (Entretien E23). Enfin, l'État souhaitait harmoniser un tant soit peu les conditions de travail entre les travailleuses en les faisant relever dans leur majorité de la même commission paritaire. Les contours de cette commission paritaire titres-services satisfaisaient les employeurs et n'ont pas fait l'objet d'un recours de la part des syndicats (Entretien E23).

Face aux syndicats, les prestataires titres-services sont représentés dans la commission 322.01 par trois acteurs patronaux. Le plus puissant est Federgon, initialement fédération de l'intérim, mais qui a ouvert son affiliation à l'ensemble

des entreprises à but lucratif opérant dans les titres-services. Le second est Atout EI, fédération wallonne des entreprises d'insertion. Et le dernier est la fédération flamande des agences locales pour l'emploi, *Vlaams Platform* PWA.

À côté de la 322.01, on retrouve 12% des travailleuses titres-services dans les commissions paritaires des associations d'aide familiale, 318.02 en Flandre et 318.01 pour la Wallonie et Bruxelles Capitale. Cette dernière[5] est composée d'associations agréées et subventionnées par les deux régions. Toutes sont membres d'une des quatre fédérations d'emploi que sont la FÉDOM, la FASD et la FCSD en Wallonie et la FSB sur Bruxelles. Les fédérations se distinguent, cependant, par les types d'activité qu'elles réalisent. Tandis que la FÉDOM et la FSB sont centrées sur l'aide familiale avec comme complément l'aide-ménagère, la FASD et la FCSD réalisent également des soins à domicile. À ce titre, ces dernières relèvent aussi du secteur des soins à domicile et des établissements médicalisés (commission 330).

## Deux approches différentes des politiques sectorielles de formation

Notre article a pour objectif d'expliquer pourquoi les secteurs belge et français des SAD ont opté pour des politiques de formation professionnelle différentes. Cette troisième partie décrit l'importance accordée par les partenaires sociaux aux formations qualifiantes et aux parcours professionnels des aides-ménagères. Le tableau 3 en résumera les principaux éléments.

### France – Un soutien aux formations qualifiantes dans les trois branches des services à la personne

En France, chaque branche du secteur privé se doit d'appliquer les dispositions sur la formation professionnelle continue négociées par les partenaires sociaux interprofessionnels au niveau national et qui sont, ensuite, transposées en loi. Depuis le début des années 2000, ces dispositions prévoient que les employeurs doivent affecter environ 1,6% de leur masse salariale à la formation professionnelle. Il revient, par la suite, aux organisations syndicales et patronales de chaque secteur de négocier les modalités d'application de cette obligation, en particulier au sujet du montant exact des contributions patronales, de leur mutualisation dans des fonds de formation et du type de formations remboursées.

#### La branche de l'aide à domicile dispose d'une politique de formation ambitieuse, instaurée avant le *Plan Borloo* de 2005.

Les partenaires sociaux ont mis en place des parcours professionnels verticaux permettant à une aide-ménagère de la catégorie A[6] de passer dans la caté-

gorie C des aides à domicile. La branche a instauré une cotisation de 2,10% de la masse salariale en 2002, soit au-dessus du 1,60% légal. Cette contribution patronale fait l'objet d'une mutualisation à travers un fonds de formation qui rembourse les associations pour les départs en formation. Les priorités sectorielles vont aux diplômes permettant d'accéder à la catégorie C, en particulier le diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS). La grille salariale est incitative pour les salariées, car l'accès à la catégorie C permet une revalorisation salariale depuis la convention du 29/03/2002. En outre, les aides-ménagères de la catégorie A qui décident de suivre ces formations accèdent directement à la catégorie B avec une revalorisation salariale. Par exemple, pour une salariée ayant 10 ans d'ancienneté, les passages en catégorie B, puis en catégorie A, entraîneront des augmentations respectives de 8% et de 25% par rapport à la catégorie A. La principale faiblesse du dispositif réside dans la réticence de nombreux départements, co-subsidiants des associations avec l'État, à assumer les coûts salariaux des salariées vers le DEAVS (Entretiens E9, E2). Dès lors, les priorités fixées par la BAD en matière de formation qualifiante sont moins ambitieuses qu'au début des années 2000, avec une répartition à 65% pour le DEAVS, et 35% pour le diplôme Assistant de Vie aux Familles (ADVF) de la catégorie B moins bien rémunérée (Uniformation, 2014).

**TABLEAU 3**

**Dispositifs de formation professionnelle dans les secteurs belge et français des SAD**

| Dispositifs sectoriels de formation | Obligation de financer la formation | Mutualisation entre employeurs | Formations remboursées | Salaires conventionnels fonction de la qualification |
|---|---|---|---|---|
| **Services à la Personne (France)** | | | | |
| Particuliers Employeurs | 0,25% de la masse salariale | Oui | Qualifiantes (Titres Ipéria) | Oui |
| Entreprises | 1,6% de la masse salariale | Oui | Qualifiantes (partielles) | Non |
| Associations | 2,1% de la masse salariale | Oui | Qualifiantes (complètes) | Oui |
| **Titres-services (Belgique)** | | | | |
| Commission 322.01 | 2% de la masse salariale | Non + Fonds Fédéral Titres-Services | Non-Qualifiantes | Non |
| Commission 318.01 | 2% de la masse salariale | Non + Fonds Fédéral Titres-Services | Mixtes | Oui |

### La branche du particulier-employeur affecte de plus faibles moyens que ceux consentis par la branche de l'aide à domicile, mais ils sont orientés vers l'acquisition de titres professionnels.

En raison de leur statut spécifique, les particuliers-employeurs sont exemptés du 1,6% de cotisations. Mais cette branche est également reconnue pour sa politique sectorielle de formation professionnelle (Entretiens E6, E8, E11, E14). Contrôlé par la FEPEM, l'Institut Ipéria est mandaté par les partenaires sociaux pour concevoir des certifications propres à la branche et labelliser les organismes prestataires de formation. Il existe 75 modules de formation qui permettent l'accès à trois titres créés par Ipéria : le titre d'Employé familial; le titre d'Assistant de vie dépendance (aide à domicile); et, enfin, celui d'Assistant maternel/garde d'enfant. Le volet financier de la politique sectorielle de formation repose sur une contribution patronale obligatoire de 0,25% de la masse salariale collectée et gérée par un fonds de formation. Afin de réduire les réticences, souvent multiples, des particuliers-employeurs à laisser partir leurs salariés en formation, les partenaires sociaux sectoriels ont introduit un système innovant permettant d'affecter l'argent collecté pour les formations sur le temps de travail à des formations hors du temps de travail (Entretiens E7, E14).

Afin d'inciter les salariées, un forfait salarial est prévu pour ces formations. En outre, en mars 2014, la FEPEM et les syndicats sectoriels ont signé un accord de classification novateur (Entretiens E7, E14) où la rémunération dépend de l'emploi repère, avec une majoration salariale de 3 à 4% en cas d'obtention d'un des trois titres d'Ipéria. Cet accord marque une rupture avec la convention collective de 1999, qui elle privilégiait une progression salariale à l'ancienneté sur 10 ans (Entretien E14). L'objectif est de pousser les salariées à élargir leur panel d'interventions vers l'aide à domicile ou la garde d'enfant (à domicile ou chez elles) (Entretien E7). L'acquisition d'un autre titre Ipéria est ainsi un passeport pour compléter son temps partiel auprès d'autres particuliers-employeurs. Cela se traduit souvent par une augmentation du nombre de déplacements (Devetter *et al.*, 2012).

### Dans la branche des entreprises privées, les formations sont qualifiantes, mais souvent incomplètes.

L'accord sur la formation professionnelle de décembre 2009 s'en tient à la contribution légale, variant entre 0,55% et 1,6% de la masse salariale selon la taille de l'entreprise. Les sommes mutualisées dans un fonds de formation ne remboursent que des formations qualifiantes, prioritairement vers l'ADVF, le CAP-Petite Enfance et le DEAVS. Toutefois, du point de vue des parcours professionnels, la politique sectorielle de cette branche est moins généreuse que celles des deux autres branches. Premièrement, la mutualisation entre employeurs est

faible, car les grandes entreprises peuvent se libérer de plus de la moitié de leur obligation en finançant leurs propres formations, pas obligatoirement qualifiantes. Deuxièmement, la majorité des formations remboursées sont qualifiantes, mais souvent partielles, n'octroyant, par exemple, qu'un des trois certificats de compétences professionnelles qui composent l'ADVF (Entretien E5). *A contrario*, la BAD privilégie le financement des formations en vue de l'obtention d'un titre ou diplôme entier (Uniformation, 2014).

Troisièmement, la convention collective sectorielle signée en 2012 ne propose aucune grille de classification des emplois-repères, de sorte qu'il n'existe pas de lien explicite entre emplois-repères, certifications et salaires (Entretien E13). Cette convention n'est donc pas destinée à inciter les salariées à partir en formation qualifiante. En conclusion, le système de formation dans la branche des entreprises suit davantage une logique de professionnalisation qu'une logique de sécurisation des parcours professionnels. Malgré l'accent mis sur les formations qualifiantes, la priorité des partenaires sociaux est d'améliorer la qualité des services fournis aux clients plutôt que d'offrir aux salariées la possibilité d'évoluer vers un autre métier.

## Belgique – De faibles perspectives de mobilité professionnelle pour les travailleuses titres-services

Comme en France, les partenaires sociaux sectoriels sont soumis à des obligations négociées par les confédérations syndicales et patronales interprofessionnelles. Depuis 1988, les employeurs doivent fournir un effort sectoriel de formation, établi en pourcentage de leur masse salariale. Ce taux a été progressivement augmenté pour atteindre aujourd'hui 1,9%, depuis l'accord interprofessionnel du 02/02/2007. Ce même accord prévoit une contribution supplémentaire de 0,1% pour la formation et l'emploi des groupes à risque. Les deux commissions paritaires où se concentrent les aides-ménagères titres-services ont négocié la forme sectorielle de ces deux dispositions nationales.

### Dans la commission 322.01, les formations sont strictement non-qualifiantes.

Les partenaires sociaux ont fait le choix d'affecter le 0,1% à une prime à l'emploi de 250 euros plutôt qu'à la formation (Entretien E23). En outre, pour atteindre l'objectif du 1,9%, cette commission présente la singularité de disposer de deux fonds de formation. Le premier est le Fonds fédéral Titres-Services. Il fut créé en 2007 à la demande des partenaires sociaux, en contrepartie de la réduction de la subsidiation par le SPF Emploi (E21). Il gère les quelques 8 millions d'Euros dévolus par l'État fédéral. Il ne s'agit pas à proprement parler d'un fonds sectoriel puisque tous les prestataires titres-services peuvent y recourir qu'ils soient ou non dans la commission 322.01. Le Fonds fédéral est cantonné

au financement de formations — non-qualifiantes — de perfectionnement aux tâches d'aide-ménagère et de repassage. Les formations remboursées vont de la connaissance des produits d'entretien à la technique, en passant par l'ergonomie et l'alphabétisation.

Par la convention collective du 14/07/2009, les partenaires sociaux ont décidé de créer un fonds sectoriel, FormTS, dans le but de dynamiser la formation dans la commission 322.01 (Entretien E28). Il est financé par une cotisation patronale de 0,2% de la masse salariale. En cohérence avec l'absence de parcours professionnel proposé aux aides-ménagères titres-services, la convention collective de travail du 09/11/2011 ne reconnaît pas l'acquisition d'un quelconque diplôme, la rémunération n'évoluant qu'à l'ancienneté.

### En outre, la politique de formation de la commission 318.01 de l'aide familiale est peu structurée.

Ni le 1,9% de la masse salariale légalement affecté à la formation, ni le 0,1% pour les groupes à risque ne sont mutualisés, les fédérations d'employeurs organisant les formations en interne, parfois qualifiantes vers le métier d'aide familiale mieux payé mais surtout centrées sur la professionnalisation des salariées au poste qu'elles occupent (Entretien E27). Cela contribue à la faiblesse des économies d'échelle et des moyens mutualisés pour financer les parcours professionnels d'aides-ménagères vers le diplôme d'aide familiale. La politique sectorielle se résume à un remboursement des salaires pour le remplacement des aides-ménagères parties en formation d'aide familiale, sur la base d'une réduction de charges sociales octroyée par la région[7] (Entretiens E17, E19). Seulement 25 aides-ménagères en bénéficient annuellement (Entretien E27). En raison de leur ancienneté plus élevée, ces formations tendent à profiter aux aides-ménagères dites à tarification sociale, et non aux titres-services (Entretiens E17, E18). De plus, depuis la réforme de 2012 du système d'assurance-chômage, il n'est plus possible de licencier une aide-ménagère pour lui faire profiter, en tant que chômeuse, d'une formation d'aide familiale financée par les pouvoirs publics (Entretiens E27, E25).

## Ouverture des quasi-marchés, concurrence intersectorielle et dispositifs qualifiants

Les données recueillies auprès des partenaires sociaux et l'analyse des conventions collectives sectorielles vont dans le sens des deux propositions de recherche formulées dans la première partie de cet article. Autrement dit, la structure économique des quasi-marchés français et belge des SAD ainsi que la configuration du dialogue social sectoriel ont une influence décisive sur les politiques de for-

mation construites par les partenaires sociaux au niveau sectoriel. En France, la diversité des activités et des branches dans les services à la personne favorise une concurrence intersectorielle entre type d'employeurs et politiques de formations qualifiantes. À l'inverse, la concentration des titres-services sur les seuls travaux ménagers et le regroupement des employeurs dans une commission paritaire spécifique limite la volonté des partenaires sociaux belges de développer des parcours professionnels pour les aides-ménagères.

## France – Concurrence interbranche et formation professionnelle dans les services à la personne

En France, l'ampleur des activités couvertes par le *Plan Borloo* favorise la mise en place de parcours professionnels pour les aides-ménagères, en particulier vers le métier d'aide à domicile. Les trois catégories d'employeurs (particuliers-employeurs, associations et entreprises) ont l'autorisation d'employer des aides à domicile et des gardes d'enfants. En conséquence, les associations patronales sont relativement intéressées par des formations qualifiantes. L'activité d'aide-ménagère permet de sélectionner les meilleures et plus fiables des salariées à qui on offrira, ensuite, une formation vers l'aide à domicile ou la garde d'enfant. La diversité des espaces de dialogue social propres à chaque type d'employeurs produit également un effet positif sur les dispositifs de formation.

La structuration du dialogue social dans le secteur des services à la personne en trois branches distinctes est, en effet, à l'origine d'une double concurrence. Concurrence économique en premier lieu, surtout dans les villes où les entreprises de services à la personne sont davantage présentes (Entretien E2) et l'emploi direct développé (Entretiens E1, E8). Concurrence politique aussi car la montée progressive des entreprises privées, puis leur promotion par le *Plan Borloo* en 2005, a montré aux deux modèles historiques et toujours dominants de services à domicile (le modèle associatif et celui de l'emploi direct) que la bienveillance de l'État à leur égard n'était pas immuable (Entretien E11). Cette dernière dimension est cruciale dans un secteur très subventionné et soumis à des agréments.

Dans une certaine mesure, la concurrence entre les trois branches a un impact positif sur leurs politiques sectorielles de formation. Premièrement, elle suscite une forme d'émulation. Pour la FEPEM et les fédérations de la BAD, la formation professionnelle est capitale dans la défense du modèle respectif qu'elles défendent. Dans les deux cas, la politique sectorielle de formation a comme enjeu de faire reconnaître les efforts de professionnalisation vis-à-vis des pouvoirs publics. Le principal argument des fédérations de la BAD en faveur d'un maintien, voire d'un accroissement des subventions étatiques et départementales, est la qualité des services prestés (Entretiens E1, E3, E11, E12, E9). Le soutien au DEAVS et à la

politique de filière qui l'accompagne est stratégique. De son côté, la FEPEM a, depuis le début des années 2000, fondé la domination de l'emploi direct en France, l'autonomisation de sa branche et sa puissance politique en partie sur l'Institut Ipéria (Entretiens E8, E14). L'organisation de parcours professionnels enrichis participe à la réhabilitation du modèle de l'emploi direct fortement critiqué pour ses mauvaises et inégales conditions de travail.

Une limite majeure des politiques sectorielles de formation professionnelle est, sans aucun doute, la faiblesse des passerelles organisées entre les trois branches. La FEPEM a obtenu que, ce qui n'était, depuis mars 2005, que des certifications de branche, deviennent des titres professionnels. En d'autres termes, les titres Ipéria peuvent aujourd'hui être utilisés comme prérequis dans certaines formations d'aide à domicile. Pour une aide-ménagère, il devient donc plus intéressant d'acquérir des titres Ipéria, en particulier le titre d'Employé familial qui jouit d'une équivalence avec le 3e certificat de compétence professionnelle du titre ADVF (Entretien E7). Cela facilite, dès lors, la mobilité professionnelle vers le métier d'aide à domicile dans la BAD ou dans les entreprises privées. Mais la FEPEM refuse catégoriquement de reconnaître les diplômes et titres des autres branches comme des équivalents entiers ou partiels de ses titres. Cela freine, bien entendu, les possibilités des salariées de naviguer entre les branches, car les salariées venant, par exemple, de la BAD n'ont pas leur DEAVS ou ADVF reconnus à leur juste valeur, et doivent refaire toutes les formations vers les titres Ipéria pour bénéficier d'une augmentation salariale.

Les branches du particulier-employeur et des entreprises ont en commun le même fonds de formation, Agefos-PME, facilitant ainsi d'un point de vue technique la coopération interbranche. Néanmoins, les conflits de représentativité entre la FEPEM et la FESP, qui revendiquent toutes les deux la légitimité de parler au nom des 3,6 millions de particuliers-employeurs, freinent la coopération entre les deux branches. Cela se manifeste à travers deux contentieux. D'une part, au lieu d'organiser des formations communes, les deux branches continuent chacune de leur côté à souffrir de faibles économies d'échelle en la matière. Il n'est pas rare que des stages soient annulés par les organismes de formation par manque de stagiaires sur le territoire concerné (Entretien E6). D'autre part, la rivalité entre la FEPEM et la FESP empêche le bon fonctionnement du financement de la formation pour les salariées en mandataire. Agefos-PME recueille les contributions obligatoires des employeurs de salariées en mandataire, qu'elles proviennent d'entreprises ou d'associations. Dans la mesure où les salariées en mandataire ont comme employeurs des particuliers, c'est la branche du particulier-employeur qui contrôle les fonds collectés, tandis que les initiatives de formation viennent des structures mandataires (entreprises ou associations) qui font le lien entre la salariée et le particulier-employeur. Mais la FEPEM refuse que soit libéré l'argent

lorsqu'une structure veut organiser une formation pour une de ses salariées en mandataire (Entretien E7). Ce problème existe pour les associations (Entretien E15), mais surtout vis-à-vis des entreprises mandataires qui sont le plus souvent affiliées à la FESP. Ainsi, plusieurs dizaines de milliers de salariées sont exclues des formations certifiantes de l'Institut Ipéria.

## Belgique – Absence de coopération intra- et intersectorielle entre fédérations patronales

La structuration du dispositif titres-services et du dialogue social sectoriel en Belgique explique en grande partie les lacunes de la politique sectorielle de formation (Entretiens E11, E22).

Les pouvoirs publics belges ont fait le choix de limiter les titres-services au ménage, au repassage ainsi qu'à quelques autres activités (courses ménagères, transport de personnes dépendantes,…), excluant les activités de gardes d'enfant et, surtout, d'aide à domicile qui constituent généralement des débouchés de carrière pour une partie des aides-ménagères. Dès lors, la majorité des employeurs qui ne font pas ces types d'activités n'ont aucun intérêt à proposer des parcours professionnels. Notons également que les syndicats se prononcent contre l'élargissement du secteur à d'autres activités (Entretiens E21, E23, E20), par crainte de provoquer une baisse des marges de manœuvre budgétaire en vue de négocier de meilleures conditions de travail pour les salariées les moins qualifiées.

Les employeurs ayant une vocation sociale sont davantage disposés à voir les emplois titres-services comme des emplois de réinsertion et à construire collectivement des dispositifs sectoriels de formation professionnelle vers d'autres métiers. Ainsi, en Wallonie, le syndicat socialiste FGTB s'est allié aux organisations des entreprises d'insertion (Atout EI) et des centres publics d'action sociale (PAW). Les trois organisations soutiennent l'instauration d'une plateforme publique de formation des aides-ménagères vers les métiers d'aide familiale et d'aide-soignante (Entretiens E16, E21, E22, E25)[8]. L'idée est de pallier l'incapacité des partenaires sociaux de la commission 322.01 à organiser des formations qualifiantes et la réticence de deux commissions 322.01 et 318.01 à coopération sur ce thème.

Par la décision du ministère fédéral du Travail, le SPF Emploi, de créer une commission paritaire spécifique aux titres-services, la configuration institutionnelle du dialogue social empêche effectivement toute négociation collective sur les formations qualifiantes.

D'une part, cette décision a, de fait, renforcé la puissance de la fédération de l'intérim, Federgon, dont les entreprises membres, centrées sur le ménage et aux

prises avec un fort taux de roulement, sont réticentes à proposer des formations qualifiantes. Federgon apparaît comme l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics sur la question des titres-services. D'ailleurs, le confinement des moyens du Fonds fédéral Titres-Services aux formations au poste et non-qualifiantes s'est fait à la suite du lobbying de Federgon (Entretiens E23, E24). En négociation bipartite avec les syndicats, Federgon a été à même de bloquer toute initiative en faveur de parcours professionnels. D'autre part, en raison de la création d'une commission restreinte aux titre-services, une politique de formation qualifiante nécessite une coopération intersectorielle avec d'autres commissions paritaires, en particulier les commissions flamande (318.02) et francophone (318.01) de l'aide familiale. Or, cette coopération intersectorielle est inexistante, non seulement parce que Federgon n'y trouve aucun intérêt, mais aussi parce que la structure des organisations patronales en commission 318.01 affecte la capacité des partenaires sociaux à trouver des solutions pour le parcours professionnel des travailleuses titres-services.

En effet, puisque toutes les associations sont membres d'une des quatre fédérations d'associations d'aide familiale, ces dernières ne sont pas incitées à signer des accords sectoriels. Pour obliger toutes les associations du secteur à cotiser pour la formation, elles peuvent se contenter de signer avec les syndicats des accords propres à chaque fédération patronale. Cela explique l'absence d'une véritable politique sectorielle de formation dans la commission 318.01 (*cf supra*). Cette absence de vision d'ensemble en matière de politique sectorielle constitue un nouvel obstacle à une coopération intersectorielle avec la commission des titres-services 322.01 et celle des soins à domicile, la 330 (Entretien E27).

La composition distincte des fédérations d'associations accentue les défaillances qui viennent d'être soulignées. À l'interface entre l'aide familiale (318.01) et le soin (330), la FASD et la FCSD sont peu enclines à développer des projets sectoriels de parcours professionnels pour les aides-ménagères, préférant développer des formations de transition de l'aide familiale vers le soin. En outre, elles se sont largement désengagées des activités titres-services ce qui a considérablement réduit le nombre d'aides-ménagères dans les associations FASD et FCSD (Entretiens E18, E19). Dans la mesure où elle ne réalise pas d'activité de soins, la FÉDOM ne souhaite pas à l'inverse que le secteur coopère avec la commission 330 des soins pour organiser des parcours professionnels des aides familiales vers les aides-soignantes (Entretiens E17, E26). Cela pourrait pourtant libérer des postes d'aides familiales dont bénéficieraient les aides-ménagères de la commission 318.01, voire celles débauchées des employeurs de la commission 322.01.

## Conclusion

Les services à domicile sont une activité en forte croissance dans les pays développés. Des politiques publiques actives y visent le double objectif de répondre à des besoins sociaux et de favoriser l'embauche de catégories de travailleuses en marge de l'emploi. Depuis le début des années 2000, les pouvoirs publics français et belges ont, ainsi, été particulièrement actifs dans la promotion des services à domicile en les subventionnant, en particulier l'aide-ménagère. Ils ont mis en concurrence le monde associatif, l'économie lucrative et la sphère des particuliers-employeurs (en France). Dans ce contexte de concurrence, la possibilité d'améliorer les salaires ou le remboursement des frais de déplacements s'est avérée limitée. La mise en place de parcours professionnels apparaît alors comme un moyen de faire évoluer les aides-ménagères vers de meilleures conditions d'emploi.

Toutefois, notre étude a montré que les décisions des pouvoirs publics en matière de périmètre des activités subventionnées, et également d'organisation du dialogue social sectoriel, ont un impact sur la volonté des partenaires sociaux de mettre en place des dispositifs qualifiants de formation et des parcours professionnels vers d'autres métiers de services à domicile. L'effort de formation dans les services à domicile n'échappe pas au constat général d'une faible qualité d'emploi dans ces secteurs. Notre article nuance, néanmoins, les conclusions des économistes et des sociologues travaillant sur ces secteurs, pour qui la constitution de quasi-marchés a nui à la qualité d'emploi des intervenantes au domicile. L'idée défendue ici est effectivement que la mise en concurrence des employeurs et des branches par les pouvoirs publics peut avoir un effet positif sur les dispositifs sectoriels de formation.

L'analyse comparative a effectivement révélé que les partenaires sociaux des quasi-marchés belge et français de services à domicile ont organisé, de manière profondément différente leur politique sectorielle de formation. Dans le secteur belge des titres-services, les aides-ménagères ne profitent pas de parcours professionnels balisés leur permettant d'évoluer vers d'autres niveaux de responsabilité, voire d'autres métiers. À l'inverse, dans les services à la personne de l'Hexagone, les priorités de formation vont au financement de formations qualifiantes facilitant l'évolution de carrière des salariées d'entretien à domicile. Deux facteurs explicatifs sont retenus pour rendre compte de cette divergence.

Le premier relève de la structure économique des quasi-marchés de services à domicile. En France, le *Plan Borloo* (2005) a autorisé les trois types d'employeurs — entreprises à but lucratif, particuliers-employeurs et associations — à faire réaliser de l'aide aux personnes fragiles et de la garde d'enfants, en plus du ménage à domicile. Leurs représentants patronaux sont donc enclins à

financer des formations qualifiantes vers ces métiers. Au contraire, les pouvoirs publics belges n'ont pas voulu ouvrir les titres-services à ces deux activités. Malgré tout le bien que l'on peut penser de cette décision pour la qualité d'emploi des aides à domicile, cela a pour conséquence négative que rien n'est fait pour permettre à une aide-ménagère d'enrichir sa palette d'activités ou de changer de métier.

En pointant les configurations institutionnelles du dialogue social, notre étude va également dans le sens des études comparatives sur les systèmes nationaux de formation professionnelle. La manière dont ont été délimitées les instances sectorielles de dialogue social renforce le premier facteur explicatif. En Belgique, la grande majorité des prestataires titres-services ont été réunis dans une commission paritaire spécifique. Ce choix a conforté le poids des représentants patronaux de l'intérim qui ont une faible volonté de financer des formations certifiantes ou diplômantes. Cet isolement complique aussi la construction négociée de passerelles vers les secteurs de l'aide familiale ou de la garde d'enfant. En outre, bien que la branche des associations d'aide familiale soit plus active, les activités différentes des fédérations d'associations et leur très fort taux d'adhésion ont empêché la définition d'une politique sectorielle de formation structurée et la coopération intersectorielle.

En France, les trois grands types d'employeurs ont chacun leur propre branche de négociation collective. Cette concurrence interbranche a deux conséquences notables sur les parcours professionnels du personnel d'entretien. Elle suscite une émulation dans la mise en place de formations qualifiantes dans les trois branches, dans une stratégie de légitimation de leur modèle vis-à-vis des pouvoirs publics qui les subventionnent. La contrepartie de cette concurrence est le manque de coopération en vue de créer des passerelles entre branches. De ce fait, les salariées ne peuvent pas pleinement faire valoir dans les autres branches les certifications et diplômes acquis grâce à la politique de formation continue de leur branche.

Notre article montre bien comment le contexte sectoriel, façonné directement ou indirectement par les pouvoirs publics, influence la stratégie des partenaires sociaux en matière de formation professionnelle continue. Cependant, compte tenu de la nouveauté de certains dispositifs et en l'absence de données fiables sur les flux de formation et sur la mobilité professionnelle des aides-ménagères dans les deux pays, notre étude ne permet pas de conclure quant à l'efficacité des dispositifs sectoriels de parcours professionnels. En d'autres termes, des études complémentaires doivent être menées pour évaluer la capacité des dispositifs négociés par les partenaires sociaux à améliorer significativement l'effort de formation et les opportunités de promotion de carrière pour les aides-ménagères, en particulier en France où telle est l'ambition des partenaires sociaux.

## Notes

1 Dans la mesure où les SAD sont des secteurs extrêmement féminisés, nous utiliserons le féminin pour désigner le personnel d'intervention.

2 Ces instances sont les commissions paritaires en Belgique et les secteurs ou branches en France.

3 Intégrées dès les années 1990 dans le secteur de l'aide familiale mais beaucoup moins nombreuses que les aides ménagères titres-services, ces aide-ménagères sont dites « à tarification sociale », car les bénéficiaires paient le service en fonction de leur revenu.

4 La convention collective sur les conditions d'emploi n'a été signée que le 20/09/2012.

5 Nous n'avons pas étudié en détail le dialogue social dans la commission flamande.

6 Plus basse catégorie dans la grille sectorielle de classification et de rémunération, la catégorie A est la porte d'entrée pour les travailleuses non-qualifiées, souhaitant être employées comme aides-ménagères dans le secteur.

7 Ces subsides sont gérés par un fonds dit Maribel, institué par l'Arrêté royal du 18/7/2002.

8 En raison de la domination du syndicat chrétien CSC, une telle initiative est absente en Flandre. Pour plus de précision, voir Cognard, 2015.

## Références

Amable, Bruno. 2005. *Les cinq capitalismes*, Le Seuil, Paris.

Barrois, Amandine et François-Xavier Devetter. 2012. « Aides à domicile : un régime temporel non stabilisé qui témoigne des ambiguïtés d'une professionnalisation inachevée ». *DREES, Dossiers solidarité santé*, 30, 29-46.

BIPE. 2012. *Services à la personne. Tableau de bord statistiques et portraits d'acteurs*. Paris : BIPE Edition.

Bode, Ingo, Laurent Gardin et Marthe Nyssens. 2011. "Quasi-marketization in Domiciliary Care: Varied Patterns, Similar Problems?" *International Journal of Sociology and Social Policy*, 31 (3-4), 225-235.

Bechter Barbara, Bernd Brandl et Guglielmo Meardi. 2012. "Sectors or Countries? Typologies and Levels of Analysis in Comparative Industrial Relations". *European Journal of Industrial Relations*, 18 (3), 185-202.

Brolis, Olivier et Marthe Nyssens. 2015. « La qualité des emplois peu qualifiés : la mission de l'entreprise fait-elle une différence ? » *Socio-économie du travail*, (à paraître).

Cognard, Étienne. 2015. « La régionalisation du dispositif Titres-Services. Quelles implications pour le dialogue social sectoriel ? » *Les Cahiers du CIRTES*, Septembre 2015, (à paraître).

Culpepper, Pepper D. 2003. *Creating Cooperation: How States Develop Human Capital in Europe*, Cornell University Press, Ithaca and London.

Devetter, François-Xavier et Sandrine Rousseau. 2007. « L'émergence d'entreprises à but lucratif sur le marché du ménage à domicile permet-elle la professionnalisation des salariées ? », *Économies et Sociétés,* 29, 1869-1893.

Devetter, François-Xavier, Florence Jany-Catrice et Thierry Ribault. 2009. *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, Repères.

Devetter, François-Xavier, Djamel Messaoudi et Nicolas Farvaque. 2012. « Contraintes de temps et pénibilité du travail: les paradoxes de la professionnalisation dans l'aide à domicile. », *Revue française des affaires sociales*, 2, 244-268.

Doniol-Shaw, Ghislaine. 2010. « Quels diplômes pour le secteur de l'aide à la personne ? » *Formation emploi* [En ligne], 115.

European Commission. 2001. "Employment and Social Policy: A Framework for Investing in Quality", Communication from the Commission to the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM (2001), 313.

Fourcade, Bernard et Maurice Ourtau. 2005. « Les emplois non qualifiés: entre rationalisation et professionnalisation ? » *Recherches*, 310-322.

Gardin, Laurent, Marthe Nyssens et Paolo Minguzzi. 2010. « Les quasi-marchés dans l'aide à domicile : une mise en perspective européenne », *Annals of Public and Cooperative Economics*, 81 (4), 509-536.

Hall Peter A.et David Soskice. 2001. *Varieties of Capitalism: The Institutional Foundations of Comparative Advantage*. Oxford University Press, Oxford.

Henry, Arnaud, Stéphane Nassaut, Jacques Defourny et Marthe Nyssens. 2009. *Economie plurielle et régulation publique: Le quasi-marché des titres-services en Belgique*. Academia Press, Série Société et Avenir.

IdeaConsult. 2013. *Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2012*.

Lefebvre, Marion. 2014. « La construction des champs conventionnels dans les services à la personne: dynamiques et enjeux. » *La Revue de l'Ires*, 3, 99-126.

Leschke, Janine, Andrew Watt et Mairéad Finn. 2008. "Putting a number on job quality? Constructing a European Job Quality Index". Working Paper 2008.03, ETUI-REHS.

Miles, Matthew et Michael Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.

Mansuy, Michèle et Rémy Marquier. 2013. « Les aides à domicile : un engagement dans la formation tributaire du mode d'exercice. » *Formation emploi*, 123, 45-65.

Przeworski, Adam et Henry Teune. 1970. *The Logic of Comparative Social Inquiry*. New York: Wiley.

Puissant, Emmanuelle, Nadine Richez-Battesti et Francesca Petrella. 2014. « Dialogue social territorial: origines, enjeux et leviers d'action pour la qualité de l'emploi dans l'aide à domicile, à partir de deux études de cas », *La Revue de l'Ires*, 3,127-155.

Streeck, Wolfgang, Josef Hilbert, Karl-Heinz van Kevelaer, Frederike Maier et Hajo Weber 1987. *The Role of Social Partners in Vocational Training and Further Training in the Federal Republic of Germany*. European Centre for the Development of Vocational Training, Berlin.

Thelen, Kathleen. 2007. "Contemporary Challenges to the German Vocational Training System." *Regulation and Governance*, 1 (3), 247–260.

Trampusch, Christine et Pierre Eichenberger. 2012. "Skills and Industrial Relations in Coordinated Market Economies-Continuing Vocational Training in Denmark, the Netherlands, Austria and Switzerland." *British Journal of Industrial Relations*, 50 (4), 644-666.

Uniformation. 2014. *Cartographie de la branche Aide à domicile*. Document interne Uniformation.

**RÉSUMÉ**

## Les politiques de formation professionnelle dans les services à domicile. Influence de la structure de marché et du dialogue social en France et en Belgique

Cet article étudie les politiques de formation professionnelle négociées par les partenaires sociaux des secteurs belge et français des services à domicile. Une attention particulière est accordée aux parcours professionnels offerts aux aides-ménagères à domicile. Ces parcours sont quasi-inexistants en Belgique, mais beaucoup mieux construits en France. Notre analyse comparative qualitative montre que deux principaux facteurs expliquent cette différence d'approche de la formation continue. Le premier est le type d'activités subsidiées par l'État dans le cadre des politiques d'emploi centrées sur le développement des services à domicile. La France se distingue de la Belgique par l'inclusion de l'aide à domicile et de la garde d'enfant. Dans la mesure où les prestataires « titres-services d'aide-ménagère » ne proposent pas ces deux types de services à domicile, ils n'ont pas intérêt à promouvoir des formations sectorielles qualifiantes. En France, les employeurs des services à la personne ont soutenu la mise en œuvre de dispositifs sectoriels certifiant ou diplômant vers l'aide à domicile et la garde d'enfant, deux évolutions possibles pour les aides-ménagères. Le second facteur est la structure du dialogue social sectoriel. En Belgique, la concentration des aides-ménagères titres-services dans une seule commission paritaire spécifique rend plus difficile la construction de parcours professionnels par les partenaires sociaux sectoriels. En France, la concurrence économique et politique entre les trois branches des associations, entreprises et particuliers-employeurs stimulent, au contraire, la volonté des partenaires sociaux, employeurs en tête, de développer des politiques sectorielles cohérentes. L'effet pervers de cette concurrence est, toutefois, la réticence à organiser des mobilités interbranches.

MOTS-CLÉS : formation professionnelle, services à domicile, dialogue social sectoriel, quasi-marchés.

**SUMMARY**

## Further Training Policies in Home Service Sectors. The Influence of Market Structure and Social Dialogue in France and Belgium

This article raises the issue of further training policies negotiated by social partners in the French and Belgian home service sectors. Particular attention is paid to the career pathways available for home cleaners. These pathways are almost inexistent in Belgium but well-designed in the French sector. Our qualitative comparative analysis shows that two main factors explain the difference in how both home service sectors view further training. The first relates to the type of state-subsidized activities with a view to promoting home services and reducing

unemployment. Unlike Belgium, the French government has introduced home help and child minding as part of the home service sector. Since the Belgian providers under the service voucher system ('titre-service') do not offer any of these home services, they have no interest in promoting further training leading to a qualification. In France, employers in the personal service sectors have supported the implementation of relevant sectoral training arrangements enabling home cleaners to move towards home help, child minding, and even beyond both these natural career pathways. The second explanatory factor involves the structure of sectoral social dialogue. In Belgium, the concentration of home cleaners in a single specific bipartite committee makes it difficult for the sectoral social partners to construct professional pathways. In France, the economic and political competition between the three sectors of associations, for-profit companies, and household employers stimulates the willingness of social partners, foremost employers, to develop consistent sectoral training policies. The negative effect of this competition is however the reluctance to organize cross-sector mobility of skills and qualification.

KEYWORDS: further training, home services, sectoral social dialogue, quasi-markets.

## RESUMEN

### Las políticas de formación profesional en los servicios a domicilio. Influencia de la estructura de mercado y del dialogo social en Francia y en Bélgica

Este artículo estudia las políticas de formación profesional negociadas por los actores sociales de los sectores de servicios a domicilio en Francia y Bélgica. Una atención particular es acordada a las trayectorias profesionales ofertas a las empleadas domésticas. Esas trayectorias son casi inexistentes en Bélgica, pero mucho mejor construidas en Francia. Nuestro análisis comparativo cualitativo muestra que dos principales factores explican esta diferencia de enfoque de la formación continua. El primero es el tipo de actividades subvencionadas por el Estado en el cuadro de las políticas de empleo centradas en el desarrollo de servicios a domicilio. La Francia se distingue de la Bélgica por la inclusión de la ayuda a domicilio y la guardería de niños. En la medida que las prestatarios "títulos servicios de ayudante doméstica" no proponen esos dos tipos de servicios a domicilio, ellos no tienen interés a promover las formaciones sectoriales de calificación. En Francia, los empleadores de servicios personales han sostenido la implantación de dispositivos sectoriales de certificación o de obtención de diploma de la ayuda doméstica y del guardado de niños, dos evoluciones posibles para las ayudantes domésticas. El segundo factor es la estructura del dialogo social sectorial. En Bélgica, la concentración de ayudantes domésticas títulos-servicios en una sola comisión paritaria específica hace más difícil la construcción de trayectorias profesionales por los actores sociales sectoriales. En Francia, la concurrencia económica y política entre las tres ramas de asociaciones, empresas

y particulares-empleadores estimulan, al contrario, la voluntad de los actores sociales, principales empleadores, de desarrollar políticas sectoriales coherentes. El efecto perverso de esta concurrencia es, sin embargo, la reticencia a organizar movilidades inter-ramas.

PALABRAS CLAVES: formación profesional, servicios a domicilio, dialogo social sectorial, casi-mercados.