



**DIRECCTE  
BOURGOGNE  
FRANCHE-COMTE**

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

## **Rapport d'étude – Annexe : fiches individuelles**

Juillet 2018

*Elise CROVELLA, Malika GRANGE, Victor LEXTRAIT, Marine ALIX*

# TABLE DES MATIERES

<b>1. LES SITUATIONS DE MULTI-EMPLOI AUPRES DE PARTICULIERS EMPLOYEURS.....</b>	<b>4</b>
<b>2. LES SITUATIONS DE MULTI-EMPLOI AUPRES DE PARTICULIERS EMPLOYEURS ET D'ORGANISMES DE SERVICES A LA PERSONNE (OSP).....</b>	<b>26</b>
<b>3. LES SITUATIONS DE PLURI OU POLY-ACTIVITE DANS LES SERVICES A LA PERSONNE ET HORS SERVICES A LA PERSONNE .....</b>	<b>52</b>

---

*L'équipe de mission remercie vivement les professionnels pour le temps accordé dans le cadre de cette étude. L'accord a été recueilli auprès des interviewés pour la publication d'une fiche de synthèse des entretiens. Ces fiches sont anonymisées et les prénoms des personnes ont été modifiés.*

---

# 1. LES SITUATIONS DE MULTI-EMPLOI AUPRES DE PARTICULIERS EMPLOYEURS



Anne-Claire\* a 49 ans et vit dans un petit village à proximité d'une ville de 20 000 habitants. Elle a un fils et une petite fille. Elle possède un diplôme d'assistante de vie et exerce depuis 20 ans dans le secteur des SAP. Actuellement, elle a 3 employeurs et n'intervient qu'auprès de personnes dépendantes. Avant de devenir assistante de vie elle a été directrice de centre de loisirs pendant 10 ans.

\* Prénom d'emprunt

## L'aide à la personne comme une vocation

Ayant travaillé pendant une dizaine d'années en tant que directrice de centre de loisirs, Anne-Claire décide de passer une formation d'assistante de vie afin de se reconverter et de gagner en autonomie. Aujourd'hui, elle n'intervient qu'auprès de personnes dépendantes, par choix.

« Je voulais changer, la hiérarchie c'était pas mon truc »

« Y'a jamais deux journées pareilles »

« C'est un investissement qui va au-delà du travail »

## Un employeur principal duquel dépend le reste de l'emploi du temps

Actuellement, Anne-Claire a un employeur principal, une famille auprès de qui elle intervient depuis 20 ans. Elle s'occupe tous les jours de leur enfant, polyhandicapé. Du fait de la dépendance du jeune homme dont elle a la charge, ses activités sont multiples et peuvent être très différentes d'une journée à l'autre. Elle l'assiste dans tous les événements de la vie quotidienne (repas, toilette, jeux...) : « Je suis là pour libérer les parents ».

Parallèlement, elle s'occupe d'une personne âgée dépendante âgée de 95 ans, 2 jours par semaine. Elle l'assiste essentiellement pour les toilettes et l'habillement.

Enfin, elle intervient également auprès d'une dame dialysée à raison de 3 fois par semaine, les jours de dialyse. Elle trouve les personnes chez qui elle intervient grâce au bouche-à-oreille et reconnaît être beaucoup demandée et devoir refuser du monde.

Au total, Anne-Claire travaille du lundi au dimanche. Elle choisit ses employeurs dans une zone géographique proche de son domicile afin d'éviter les déplacements.

Pour l'ensemble de ses activités, Anne-Claire est rémunérée en CESU qu'elle trouve simplement d'utilisation. Elle effectue un peu moins de 35h par semaine et perçoit environ 1300€ par mois et ne connaît pas de variation dans son salaire.

## Un multi-emploi volontaire et de bonnes relations avec les personnes chez qui elle intervient

Anne-Claire est globalement satisfaite de sa situation actuelle. Elle reconnaît cependant qu'il n'y a pas de journées faciles et que l'emploi du temps et les activités changent régulièrement. Les journées les plus remplies, elle commence à 7h pour finir à 19h mais considère cela comme un choix et non une situation subie. Selon elle, tout s'articule bien en termes d'emploi du temps. Elle a de très bonnes relations avec ses employeurs et parle de confiance mutuelle. Néanmoins, elle a déjà eu des problèmes avec un ancien employeur qui lui a reproché un arrêt maladie. En conséquence, elle a décidé de ne plus intervenir chez lui. Au niveau des congés, elle s'autorise à en prendre autant que de besoin, en s'arrangeant avec ses employeurs. L'un d'entre eux lui rémunère les congés en plus du CESU. Elle est satisfaite de sa situation à temps partiel qui lui convient bien et lui permet d'avoir du temps pour sa famille. Elle ne changerait d'emploi « pour rien au monde » et est pleinement satisfaite et épanouie dans sa situation de multi emploi. Elle se sent utile et reconnue dans son métier et dit apporter « un souffle de l'extérieur » chez les personnes et une certaine joie de vivre.

« Y'a pas une journée facile »

« Pour les congés, je leur propose d'être remplacée, je connais quelqu'un en qui j'ai confiance »

« Le multi-emploi n'est pas nécessaire. Si je voulais je pourrais en avoir qu'un ».

### **Une formation initiale très importante selon Anne-Claire et des formations continues régulières**

Concernant son évolution professionnelle, Anne-Claire souhaite continuer ce métier tant que possible physiquement.

Sur le sujet de la formation, adhérente au réseau Ipéria, elle se dit bien informée par ce biais. Elle a pu tout au long de sa carrière suivre des formations variées sur des sujets liés à son métier. Cette association et ces formations sont également des occasions pour elle d'échanger avec d'autres travailleurs et de créer des liens permettant de rompre avec une certaine solitude professionnelle.

Elle souligne également l'importance de la formation initiale d'assistance de vie qu'elle a suivie il y a 20 ans. Pour elle, cette formation est essentielle pour les assistants de vie car très complète mais malheureusement « mal vue ». Il faudrait selon elle davantage légitimer cette formation, primordiale aux bonnes pratiques dans le métier.

*« Sur la formation je trouve que pas mal de choses sont mises en place ».*

*« Quand j'ai fait ma formation il y a 18 ans, on m'a critiquée car j'avais le niveau bac ».*



#### **Les motifs de satisfaction**

- Diversité des activités
- Une relation avec les personnes qui va au-delà du travail
- Un accès à la formation via Ipéria

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- La mauvaise réputation du secteur



Eric\*, 43 ans, habite un petit village dans un département à dominante rurale. Il vit en couple et a deux jeunes enfants. Après avoir perdu son emploi de commercial, il a pris la décision de commencer une activité de cours de mathématiques auprès de collégiens et de lycéens. En un an, il est parvenu à développer une activité suffisante pour en vivre.

*\*Prénom d'emprunt*

### ***Une reconversion suite à la cessation d'activité de son ancien employeur***

En 2011, l'entreprise dans laquelle Eric exerçait en tant que commercial a fermé, l'obligeant à penser un avenir professionnel différent. Titulaire d'un bac +2 en mathématiques, il a alors imaginé enseigner cette discipline dans des établissements scolaires. Renseignements pris, il a constaté que cela ne serait pas possible, les autorités académiques exigeant un bac +3 minimum (dont il dispose mais dans une autre discipline). Il a alors décidé de donner des cours de mathématique au domicile de particuliers et est parvenu, en une année, à développer un volume d'interventions suffisant pour lui assurer un salaire satisfaisant.

*« J'ai commencé doucement et au bout d'un an, j'atteignais mon objectif de me dégager un salaire »*

### ***Un nombre important d'employeurs mais un volume horaire permettant une gestion aisée de son planning***

Eric intervient actuellement auprès d'enfants de 15 à 20 particuliers, soit une vingtaine d'heures par semaine réalisées principalement en fin d'après-midi et le samedi. Chaque année, il connaît d'importants changements d'employeurs (la moitié environ), les enfants grandissant et n'ayant plus besoin de ses services. A chaque rentrée scolaire, il parvient cependant à retrouver d'autres familles et ainsi à maintenir un bon volume d'activité, grâce à la réputation qu'il a réussi à se construire dans sa commune et aux alentours.

*« 20h par semaine c'est assez facile à caser. J'ai une activité stable maintenant »*

Eric impose ses tarifs à ses employeurs, ce qu'il peut se permettre car *« il y a peu de concurrence dans le secteur et je suis le seul à me déplacer sur un périmètre de 20/25 km »*.

La gestion de son planning est relativement simple puisqu'il en assure lui-même la gestion, tentant de concilier les disponibilités des personnes, les « urgences » des élèves et son propre planning.

### ***Peu de besoins exprimés***

Eric est parfaitement satisfait de sa situation qui lui permet une certaine autonomie. Comparativement à son ancien emploi de commercial, il se dit moins stressé. Ses emplois actuels lui mettent moins la pression, ce qui est appréciable.

Il apprécie également le système des CESU, très pratiques selon lui et ne générant pas de tâches administratives.

Il n'exprime pas de besoins particuliers, ne voyant par exemple pas d'intérêt particulier à suivre des formations. Il souhaiterait simplement avoir davantage d'informations sur ses cotisations retraite afin de savoir s'il doit penser à prendre une complémentaire.

*« Tant que ça marche comme ça, je n'ai pas besoin de formation, je ne me suis donc pas renseigné »*



### **Les motifs de satisfaction**

- Un **niveau d'activité et de salaire satisfaisants**
- Une **situation relativement stable et une autonomie appréciable**
- La **simplicité du CESU**



### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Un **manque d'informations concernant les cotisations retraite**



Fabienne\*, 49 ans, habite une grande ville de la région, avec son compagnon. Elle exerce dans le secteur des SAP depuis près de 15 ans, exclusivement sur des activités de ménage et repassage auprès d'une dizaine de particuliers employeurs.

\* Prénom d'emprunt

### **Une activité, démarrée suite à une période de chômage**

Fabienne a exercé divers métiers : secrétaire, commerciale, manutentionnaire en intérim, contrôleuse sous loupe binoculaire. Il y a 14 ans, alors mère d'une jeune enfant qu'elle élève seule et après une période de 6 mois de chômage, elle dépose une petite annonce dans des commerces pour proposer ses services de ménage. Elle peut alors cumuler des heures réalisées auprès de particuliers et une indemnité chômage. Aussi, ses emplois lui permettent de rester disponible pour sa fille (« *je pouvais l'amener à l'école le matin et la rechercher le soir* »). C'est alors par le bouche à oreille et de recommandations en recommandations qu'elle va progressivement se constituer ce qu'elle appelle sa « *clientèle* ».

Elle exerce aujourd'hui pour une douzaine d'employeurs, qui résident tous dans son agglomération. Ses semaines comptent entre 45 et 50h de travail par créneaux de deux à quatre heures.

« *Mes deux premiers clients on fait la ramification. Beaucoup de médecins qui m'ont recommandée à d'autres* »

### **Une forte capacité d'organisation et d'investissement professionnel**

« *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* »

Depuis qu'elle exerce ce métier, Fabienne a connu des changements d'employeurs, notamment liés à des déménagements. Cependant, elle n'a jamais rencontré de difficultés pour trouver un autre contrat en remplacement : « *quand ils partent, ils m'aident à retrouver quelqu'un* ». Fabienne a su optimiser son planning afin de trouver une certaine logique dans ses zones d'intervention. Elle parvient également, lorsque nécessaire, à intervenir ses créneaux d'intervention. Au fil du temps, elle a réussi à imposer certaines conditions, notamment sur le plan salarial : « *au départ je ne fixais pas mon salaire, aujourd'hui je négocie un tarif* ».

La relation de confiance et la bonne entente avec ses « clients » sont jugées primordiales par Fabienne. Elle apprécie également la reconnaissance témoignée par ses clients à travers diverses attentions : cadeaux rapportés des vacances, « *une belle enveloppe à Noël* », l'opportunité d'utiliser leur piscine durant la période de vacances...

« *Il faut faire ses preuves, s'investir. Mais si on travaille bien, c'est l'harmonie totale* »

En contrepartie, le métier de Fabienne lui demande un fort investissement. Elle souligne ainsi avoir pris assez peu de congés ces dernières années : « *c'est la première fois cette année que je vais prendre 5 semaines* » et l'organisation que cela implique en raison de sa situation de multi-emploi : « *Les congés ? C'est un peu le jeu des mikados quand on intervient chez autant de personnes* ». Mais au fil du temps, Fabienne a également 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 expliquer les choses à chacun et que tous n'appliquent pas les mêmes « règles » : « *certains vont me payer si je suis malade un jour, d'autres pas* ».

## **Une situation pleinement satisfaisante mais un risque de fatigue physique**

Fabienne reconnaît que son métier est relativement fatigant. Elle mentionne avoir progressivement appris les « bons gestes » (se baisser, porter le matériel dans les escaliers) et ne voit pas d'intérêt à recevoir une sensibilisation sur le sujet.

De même, elle ne ressent pas le besoin de suivre des formations.

Elle commence néanmoins à s'interroger car pressent qu'« avec l'âge, le côté physique va [la] rattraper ». Pour autant, elle n'envisage pas de changer de situation professionnelle.

*« Cette liberté, je la souhaite à tout le monde. Je fais mes heures, je reçois mes chèques [CESU] et ça me fait mon salaire à la fin du mois. Ça demande un investissement, mais c'est du bonheur. C'est un bel échafaudage que j'ai construit »*



### **Les motifs de satisfaction**

- Une certaine fierté d'avoir **développé par elle-même son activité**
- Une **liberté dans l'organisation de son temps** de travail
- Une **bonne entente avec ses employeurs** et des **conditions de travail satisfaisantes** (conditions salariales et environnement de travail)
- Une **diversité de situations de travail**

### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Une **complexité des démarches en cas de maladie** (fiches de paie de multiples employeurs à fournir) n'incitant pas à demander un arrêt en cas de nécessité
- Un **métier fatigant** physiquement
- Un manque de clarté sur les modalités de **calcul de sa retraite**



Monique\*, 54 ans, habite une grande ville de la région, avec son mari et leur fille adolescente. Elle réalise des activités de ménage pour 8 particuliers employeurs depuis une dizaine d'années. Avant cela, elle exerçait dans une société de nettoyage.

\* Prénom d'emprunt

### **Un glissement d'un emploi salarié dans une entreprise de nettoyage à une activité auprès de particuliers employeurs**

Monique a exercé différents métiers : secrétaire, ambulancière et assistante maternelle. Lors de son déménagement (changement de région), elle a cherché à poursuivre son métier d'assistante maternelle mais n'a pas obtenu l'agrément du fait d'un aménagement extérieur de sa maison non conforme. Elle a alors trouvé un emploi dans une société de nettoyage en lisant les petites annonces, et y a exercé durant 7 ans. Du fait de difficultés internes d'organisation au sein de cette société, Monique a décidé de la quitter. Les clients chez qui elle intervenait « ont alors fait la grimace » et lui ont proposé de l'employer rémunérée en CESU. Monique a alors poursuivi son activité de ménage / repassage de cette manière, ce statut étant en outre plus avantageux financièrement : « j'ai fait mes calculs, je gagne 3€ de plus par heure en CESU. ». Elle a ensuite trouvé d'autres « clients » par recommandation.

« Quand ma fille était petite, ça me permettait de l'amener et la rechercher à l'école. Pour une femme voulant retravailler, c'est génial de travailler dans ce secteur »

### **Une situation satisfaisante et une activité régulière**

Monique travaille actuellement 26h par semaine (elle conserve son mercredi après-midi), à raison de 2 à 6h par semaine chez chacun de ses employeurs. Elle envisage de légèrement augmenter son temps de travail une fois que sa fille va quitter le foyer familial mais estime qu'il est très difficile de faire plus de 30h/semaine car son métier est fatigant.

« Il faut que je bouge tout le temps, je n'aime pas être inactive donc cette situation me va »

Elle a organisé son emploi du temps en « imposant » ses disponibilités et en faisant en sorte de regrouper ses interventions par secteur. Le planning de Monique est ainsi relativement régulier. Il connaît des changements lorsque ses employeurs partent en congés mais elle parvient alors à « jongler avec d'autres clients pour faire plus d'heures ». Elle met également à profit ces périodes pour réaliser certaines tâches plus chronophages durant leur absence.

« Je gère mon petit truc, j'aime travailler seule même si j'aimerais pouvoir échanger sur certaines astuces »

Concernant ses propres périodes de congés, Monique se base sur les vacances de son mari généralement trois semaines en été et une semaine durant les fêtes de fin d'année. Cela ne pose pas de difficultés particulières avec ses employeurs, entretenant de bonnes relations avec eux mais Monique explique qu'« il faut bien calculer » en raison de l'absence de congés payés (10 % inclus dans son salaire).

### **Un certain « isolement » lié au travail pour des particuliers employeurs**

Malgré une situation relativement satisfaisante, Monique voit des désavantages à exercer auprès de particuliers : l'absence de formations, de prévention sur les gestes et postures, l'absence de visites médicales. Aussi, elle souligne les difficultés qu'elle a pu rencontrer lorsqu'elle a été en arrêt maladie, devant fournir diverses pièces justificatives.

Concernant son avenir professionnel, elle souhaite poursuivre comme actuellement, en augmentant légèrement ses heures.

« 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 »



### Les motifs de satisfaction

- Une **liberté dans l'organisation de son temps** de travail
- Une **régularité de son emploi du temps et un volume d'heures** permettant de trouver un équilibre avec la vie privée
- Une **bonne entente avec ses employeurs** et des **conditions de travail satisfaisantes**

### Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction

- **Un métier fatigant**
- **L'absence de formations** sur les différentes techniques de nettoyage
- **L'absence de prévention sur les gestes et postures**
- **Une complexité dans la gestion des périodes d'arrêt de travail**
- Un manque de clarté sur le taux à appliquer dans le cadre des changements à venir en matière d'imposition (prélèvement à la source)



Solène\*, 30 ans, mère d'un enfant, habite une petite ville et travaille en chèque emploi service depuis une dizaine d'années. Elle a toujours eu une activité rémunérée en CESU, d'abord en parallèle de son emploi en tant que secrétaire médicale puis en parallèle de son emploi en SAAD (fonction d'aide-soignante). Depuis 3 ans, elle a décidé de ne plus travailler qu'auprès de particuliers employeurs pour des raisons financières (meilleure rémunération) et familiales (enfant en bas âge). Elle attend actuellement son second enfant et a un projet de VAE à moyen terme. \* Prénom d'emprunt

### **Une activité dans les SAP auprès de particuliers employeurs d'abord conciliée avec d'autres emplois**

Solène dispose d'un baccalauréat professionnel et d'un BEP Carrières Sanitaires et Sociales (obtenu en 2004). Elle a d'abord exercé deux ans en tant que secrétaire médicale, suite à une formation non diplômante d'un an. A ce moment-là elle conciliait ce premier emploi le matin avec une activité en CESU l'après-midi (auprès 2 particuliers employeurs). Elle a ensuite quitté son emploi de secrétaire administrative et a commencé à travailler en Service d'Accompagnement et d'Aide à Domicile (SAAD). Elle assurait alors des fonctions d'aide-soignante, tout en conservant une activité rémunérée en CESU, et travaillait entre 35h jusqu'à 50h par semaine, rythme qui lui convenait.

Elle a commencé à « travailler en CESU » car sa mère exerce également dans les SAP en chèque-emploi et, se mettant en « semi-retraite », cherchait à se faire remplacer. Pour Solène travailler auprès de particuliers employeurs constitue un moyen de diversifier ses activités et prodiguer un accompagnement complet pour les personnes auprès desquelles elle intervient tout en gardant une autonomie (« je ne voulais pas avoir de patron, qu'on me dise quoi faire »).

« Quand on est aide-soignante on fait surtout les toilettes, dans l'aide à domicile surtout le ménage. Là je fais la toilette, les courses, le ménage, les papiers, la compagnie... Je prends la personne pour tout ».

### **Depuis 3 ans, la volonté de ne travailler qu'auprès de particuliers compte-tenu de la rémunération plus intéressante et de sa situation familiale**

« Ça a ses avantages et ses inconvénients [de travailler pour des particuliers employeurs]. Dans une structure [OSP] les plannings sont faits, les clients sont là. C'est différent en chèque-emploi. Mais ça n'a rien à voir en termes financiers ».

Depuis 2015, Solène a décidé de travailler uniquement pour des particuliers employeurs, en CESU (en 2015 elle en avait 5). Actuellement elle travaille pour 3 employeurs différents : elle dispose de deux contrats de 12h par semaine (un chez qui elle intervient du lundi au vendredi et l'autre 2 à 3 fois par semaine, principalement sur des activités de toilette, repas et accompagnement auprès de personnes âgées) et d'un autre contrat d'une heure par semaine (toilette uniquement). Cela lui fait à ce jour un total de 25h par semaine ce qui lui convient compte-tenu du fait qu'elle attend actuellement son second enfant et qu'elle ne souhaite pas mettre les personnes « dans l'embarras ». Elle a fait le choix de ne pas travailler le week-end. Une association prend alors le relais.

Ce choix de ne plus travailler qu'auprès de particuliers a été motivé pour des raisons financières (« quand on calcule, en CESU, ça n'a rien à voir ! ») et a également coïncidé avec la naissance de son premier enfant. Par ailleurs, elle considère que cela a moins d'impact vis-à-vis de sa santé que lorsqu'elle travaillait comme aide-soignante (ex : moins de portés).

« Pour la première dame ça a mis du temps [de lui faire faire un CDI] car je ne savais pas comment faire. J'ai deux semaines d'essai. Je leur explique pourquoi, que c'est un vrai travail, qu'ils ne me lâchent pas du jour au lendemain ».

### **Des conditions salariales considérées comme avantageuses**

Avec les particuliers employeurs pour lesquels elle travaille, Solène conclut systématiquement un contrat en CDI, avec une période d'essai. Elle leur explique que cela garantit la sécurité de son emploi, ce qui est très bien reçu auprès de ses employeurs. 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 »). Actuellement elle est rémunérée 13 et 12 € net / h sur ses deux « gros contrats ». Par ailleurs, Solène 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% »). Généralement les personnes acceptent (un seul refus). Inversement, Solène est peu impactée par l'absence de ses employeurs (seulement en cas d'hospitalisation ou ponctuellement absence d'une semaine). Elle a donc des horaires réguliers et est satisfaite de l'amplitude horaire.

### **Le seul inconvénient : un système qui incite à ne pas se mettre en arrêt**

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 (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.

Pour sa part, elle a eu des arrêts maladies mais a mis plusieurs mois à recevoir les indemnités : « 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 ». A ce moment-là elle travaillait encore au SAAD ce qui lui a permis de conserver un revenu malgré tout.

« Le seul inconvénient avec les CESU ce sont les accidents du travail. Beaucoup de personnes en chèque-emploi ne se mettent pas en arrêt »

Le multi-emploi n'a pas tant d'impact quand il est bien géré. Il faut avoir l'habitude. Il y en a beaucoup qui connaissent les chèques-emploi mais pensent qu'il y a beaucoup de choses à faire. Alors qu'au niveau des démarches il n'y a pas de difficulté »

### **Un projet de VAE n'ayant pas abouti mais une autre VAE en perspective, ainsi que la volonté d'augmenter le volume horaire après sa grossesse**

Solène a suivi une séance d'information SST et sur la manutention quand elle travaillait en tant qu'aide-soignante. Elle avait entrepris de passer un diplôme d'aide-soignante en VAE mais est tombée malade et son projet n'a pas abouti. Elle a désormais comme projet de passer un diplôme d'AVS en VAE « c'est juste une satisfaction personnelle, ce n'est pas demandé par l'employeur ». Ses démarches ne lui ont posé aucune difficulté.

Si le temps partiel lui convient à ce jour, elle envisage, après la naissance de son second enfant, d'augmenter son temps de travail (32h environ). Selon elle, ce n'est pas toujours aisé de trouver des particuliers (« Quand on recherche des personnes c'est plus compliqué, c'est pas comme une asso. Actuellement je ne recherche pas, mais je n'ai pas connaissance de personnes qui recherchent non plus ») et elle regrette que certains OSP désinforment les ménages pour des raisons de concurrence (« ils leur disent, « vous n'aurez pas l'APA en CESU ». Donc les personnes ne vont pas en CESU »).



### **Les motifs de satisfaction**

- **L'accompagnement complet auprès des personnes** (« prendre la personne dans son ensemble »)
- **La réalisation de tâches diversifiées** plutôt que des activités séquencées (toilette, ménage)
- **Des conditions de travail avantageuses, négociées avec les employeurs** (une rémunération beaucoup plus avantageuse en CESU, la rémunération lors des congés, des contrats en CDI garantissant la sécurité de l'emploi)
- **De très bonnes relations** avec les employeurs et la possibilité de mettre terme si besoin.
- **Des interventions dans sa commune** (proximité géographique).
- **Des horaires réguliers, une amplitude horaire satisfaisante.**
- **La conciliation des activités rémunérées en CESU avec la vie familiale** (enfant en bas âge).

### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **Le délai de carence en cas d'accident du travail**, qui incite les salariés à ne pas se mettre en arrêt.
- Une plus grande difficulté à **trouver des employeurs.**
- **La désinformation des OSP auprès des particuliers** pour des raisons de concurrence (ex : informent les ménages qu'ils perdent leur APA en cas de paiement en CESU).



Emilie\*, 38 ans, mère de 3 enfants, habite en milieu rural. Elle a intégré le secteur des SAP suite à la séparation avec son ex-conjoint et son déménagement. Elle est intervenue dans ce secteur durant 4 années, auprès de particuliers employeurs uniquement, ce qui lui permettait d'aménager ses horaires en fonction de sa vie familiale (être disponible le matin et soir pour ses enfants). Actuellement en arrêt maladie, sa santé ne lui permettra pas, a priori, de travailler à nouveau dans ce secteur.

\* Prénom d'emprunt

### ***L'arrivée dans les SAP, d'abord une solution d'emploi « en urgence »***

Emilie a obtenu un BEP Vente en 1997. Elle a d'abord occupé des emplois dans la vente, avant de devenir assistante maternelle agréée durant 4 ans puis a travaillé dans un hôpital sur un contrat d'ASH. Suite à la séparation avec son ancien conjoint et à son déménagement, il y a 5 ans de cela, il a fallu qu'elle trouve rapidement un emploi, compatible avec sa vie de famille (mère de 3 enfants). Elle a connu le secteur des SAP via une connaissance et a commencé à travailler auprès de particuliers en 2014. Aussi qualifie-t-elle son entrée dans le secteur plutôt comme une « obligation ». Actuellement, Emilie est en arrêt maladie depuis un an (déclarée inapte pour 5 ans). En attente d'un reclassement professionnel, elle ne pourra a priori plus exercer son métier dans les SAP.

« Il me fallait quelque chose rapidement, sur le temps scolaire des enfants »

« Dans toutes les maisons je savais quand j'arrivais. Mais mon problème c'est que j'agis trop vite. Le temps d'intervention n'est pas le même. Je mettais 1h là où celle d'avant en mettait 2. Donc je restais et faisais autre chose, du tri dans les placards... »

« [16h sur une semaine] ce n'est pas grand-chose, mais quand il s'agit de contenter tout le monde, c'est difficile de jongler »

### ***Avant son arrêt, un rythme de 16 heures par semaine...***

Avant son arrêt, Emilie travaillait auprès de 4 particuliers employeurs, et a totalisé jusque 9 particuliers employeurs. Elle effectuait principalement des activités de ménage, d'entretien du linge, de repassage, et d'accompagnement pour des personnes âgées. Pour elle, ces activités ne présentaient pas de pénibilité en particulier, sauf cas exceptionnels (ex : emploi en CESU pour des gros travaux du type décapage, cirage : « il y a des gens qui abusent »). Le plus souvent, un contrat en CDI était passé avec ses employeurs lui garantissant une certaine sécurité de l'emploi (« quand on fait construire, la banque demande un CDI, le CESU ça ne suffit pas ») et précisant le nombre d'heures d'interventions. Emilie indique que ses horaires étaient « changeants, en fonction de la demande, ce qu'il y avait à faire » (ex : en fonction des sorties d'hôpital ou des époques de l'année pour un couple de particuliers parisiens chez qui elle intervenait uniquement à la belle saison). Au total, elle travaillait environ 16 heures par semaine, dans un périmètre relativement proche de son domicile (10 à 12 km environ). Toutefois cela pouvait être compliqué à gérer en termes d'enchaînement et de déplacements (ex : un particulier pour lequel elle ne faisait que la sortie d'école soit 30 minutes d'intervention, et auquel elle a finalement mis terme).

### ***... à concilier avec la vie familiale***

Pour Emilie, la condition du multi-emploi était que « ça corresponde avec les horaires de mes enfants ». Maman de 3 enfants, elle devait notamment gérer en même temps les déplacements de ses enfants (ex : emmener son fils à la gare le matin pour qu'il se rende dans une autre ville). Avec ses horaires, cela lui permettait d'être disponible le matin et le soir, ce qui lui convenait. Eventuellement, si les employeurs demandaient à ce qu'elle effectue davantage d'heures, ses enfants l'accompagnaient au domicile des employeurs.

Emilie avait postulé dans un OSP mais l'amplitude horaire ne la satisfaisait pas : « ils voulaient quelqu'un de disponible H24 ». En effet, son mari travaillait le week-end, et ne disposait que d'un week-end libre par mois ; elle ne souhaitait donc pas s'en priver. En revanche elle ne prenait pas de semaine entière de congé, et travaillait également les jours fériés. Ses employeurs prenaient aussi peu congé d'elle et, s'agissant principalement de personnes âgées, « ça leur allait parfaitement » qu'elle soit disponible. Néanmoins, ils pouvaient être « flexibles » si elle avait des rendez-vous pour ses enfants et besoin de décaler ses horaires.

« Je le faisais [travailler les jours fériés] car je travaillais pour moi, si j'avais travaillé pour une association, j'aurais mis les choses au clair ».

« C'était comme ça ou je n'avais pas de boulot »

### **Des perspectives professionnelles dépendantes de l'état de santé**

Emilie n'a jamais eu d'accident du travail durant ses 4 années dans les SAP, alors qu'elle en avait eu deux sur un poste antérieur. Aussi, elle considère que les conditions de sécurité peuvent être moindres chez un particulier que dans un OSP mais que les risques demeurent modérés, et que la situation de multi-emploi n'accroît pas nécessairement ces risques.

En tant qu'ASH elle avait bénéficié de plusieurs formations (ex : sur la manipulation des personnes, l'utilisation des produits, etc.) qui lui avaient été très utiles. Bien qu'ayant eu ces formations et son expérience d'ASH, elle se refusait à faire des soins et toilettes auprès de particuliers car n'est pas habilitée (« je refuse de donner des médicaments, même une crème »).

Pendant qu'elle exerçait dans les SAP, Emilie a suivi une formation de praticienne du reiki, qu'elle considère plutôt comme un projet personnel. Pour la suite, elle aurait souhaité développer cette activité mais s'interroge sur la compatibilité avec son état de santé.

En termes de perspectives, Emilie indique que c'est « sa santé qui va décider », mais qu'a priori elle ne lui permet plus de travailler dans les SAP. En arrêt pour 5 ans (non dû à son métier), elle recherchera sans doute un travail administratif, de secrétariat mais n'est pas encore fixée. Enfin, elle relève que lorsqu'elle était payée en CESU elle n'a jamais fait de visite médicale.

« On peut se blesser pareil en restant 8h sur le même poste »

« Ce sont des choses qui semblent bêtes [ex : l'application de crème] mais quand on travaille pour des particuliers c'est différent »



#### **Les motifs de satisfaction**

- La possibilité de **concilier son activité dans les SAP auprès des particuliers avec l'emploi du temps de ses enfants** (disponibilité le matin et le soir) et d'aménager ses horaires.
- **Des conditions de travail jugées satisfaisantes** (rythme convenable, flexibilité des employeurs).
- **La possibilité de s'organiser « à notre façon »**
- De bonnes relations avec les employeurs

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Des particuliers exigeant des tâches (**gros travaux**) qui relèveraient d'entreprises spécialisées plutôt que de professionnels rémunérés en CESU.
- **L'absence de visite médicale.**



Magalie\* a 48 ans et habite à proximité d'une ville importante de la Région. Elle travaille dans le secteur des SAP depuis 28 ans chez des particuliers employeurs. Elle a commencé par une activité de garde d'enfants complétée depuis quelques années par des ménages chez les mêmes employeurs.

\*Prénom d'emprunt

### Les SAP par opportunité, depuis près de 30 ans

Magalie exerce depuis 28 ans dans le secteur des SAP. Avant cela, elle travaillait dans les écoles maternelles mais cette activité ne lui donnait pas satisfaction « *Le système ne m'a pas plu* ». Elle a également été vendeuse en fruits et légumes. Elle a commencé son activité dans les SAP pour une famille qui cherchait une personne à temps plein pour de la garde d'enfants. Elle est restée plusieurs années dans cette famille. Lorsque celle-ci n'a plus eu besoin de ses services à plein temps, elle l'a recommandée à des connaissances, toujours pour des activités de garde d'enfants. Progressivement, les enfants grandissant, Magalie a été mobilisée par ces mêmes familles sur des activités de ménage.

« Les enfants que je gardais ont grandi, les familles m'ont gardée pour faire le ménage ».

« J'essaie de me débrouiller avec les horaires des transports. Quand c'est pas possible on vient me chercher »

« Ce sont les nouveaux qui payent le plus. Les anciens se sont mis sur le taux du SMIC à l'époque »

« J'ai un problème, je réclame rien. C'est pas mon truc de donner un tarif, j'ai l'impression de gruger. Je sais pas réclamer »

### Une activité qui a évolué, mais des employeurs fidèles et arrangeants

Actuellement, Magalie effectue 33h par semaine réparties entre 8 employeurs. Jusqu'à récemment, elle effectuait 40h par semaine mais son principal employeur est parti. Elle aimerait pouvoir être à temps plein et espère trouver un nouvel employeur en accord avec ses horaires. Ne possédant pas le permis de conduire, Magalie travaille à 1h de transport maximum de son domicile. Elle explique que ses employeurs, chez qui elle travaille depuis de nombreuses années, sont conciliants vis-à-vis de ses horaires qui sont plutôt réguliers « *Je fais tout pour être à l'heure* ».

Hormis son premier employeur trouvé par petite annonce, l'ensemble de ses employeurs actuels l'ont été par le bouche-à-oreille ou par recommandation. Les enfants qu'elle gardait au début de son activité on grandit mais elle explique que ses employeurs ont souhaité la garder pour le ménage « *Ils ne voulaient pas me laisser partir* ». En termes de rémunération, Magalie est rémunérée par CESU et via la PAJE. Son salaire horaire varie entre 8.50€ et 12€ selon l'employeur.

Elle est globalement satisfaite de ses conditions d'emploi : « *Même en ayant plusieurs patrons, j'ai pas de patron sur le dos. Je fais le travail comme on me la demandé, je me verrais pas faire autre chose* ».

### Un multi-emploi non vécu comme une contrainte, sauf en cas d'arrêt maladie

Le fait d'avoir plusieurs employeurs n'est pas une contrainte importante pour Magalie, ayant des horaires réguliers qui sont définis à l'avance. Elle essaie d'anticiper au mieux les changements d'emploi du temps « *J'essaie qu'on me prévienne une semaine avant en cas de besoin, je veux pas qu'on me prévienne la veille* ». La période des congés est une période problématique pour Magalie. Elle explique qu'au départ il lui était difficile de prendre des congés car elle devait respecter les dates de chacun de ses employeurs. Désormais, elle impose 3 semaines de congés en été, ce qui a facilement été accepté. En revanche, elle subit des pertes de revenus lorsque ses employeurs partent en vacances qu'elle a des difficultés à rattraper mais déclare « *faire avec* » étant en couple avec une personne ayant des revenus stables. Elle explique également connaître des difficultés administratives en cas d'arrêt maladie : « *Il faut être arrêté 15 jours pour qu'il y ait quelque chose* ». Ces deux problématiques l'incitent à aller travailler malgré certains problèmes récurrents de santé : « *Parfois il vaudrait mieux se reposer et reprendre après mais bon...* ». Magalie souligne également l'absence de visite médicale du travail depuis les années 90 « *C'est pas très normal, on est pas convoqués* ».

« Je travaille chez des médecins, chirurgiens. Ils partent en vacances en avril et j'ai une perte de revenus à ce moment-là »

« Il faut photocopier toutes les feuilles de paye, faire remplir des papiers à l'employeur... C'est pas facilitant pour eux. Du coup je ne m'arrête pas »

### **Adapter son activité pour éviter les déplacements ?**

Magalie étudie la possibilité de n'avoir plus qu'un seul employeur à l'avenir, comme à ses débuts. Elle n'exclut pas également de devenir nourrice à domicile afin d'éviter les déplacements. Elle reconnaît qu'il s'agit plus d'une possibilité que d'un projet à proprement parler. Sur le sujet de la formation, elle n'en a jamais effectué en lien avec les SAP. Elle n'exclut pas d'en suivre dans le futur mais considère que les démarches seraient complexes et risqueraient d'engendrer des problèmes de rémunération. En prenant du recul sur le secteur, Magalie souhaiterait que les choses soient un peu plus claires au niveau des règles de salaires, des 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'information... je porte des charges lourdes, travaille sans gant, sans masque* »

*« L'âge aidant, peut-être être nourrice chez moi, pour éviter les déplacements ».*

*« Les démarches [de formation] seraient compliquées car je ne suis inscrite à rien, j'ai plus de réseau ».*



#### **Les motifs de satisfaction**

- Des employeurs conciliants au niveau des horaires
- Le sentiment de liberté
- Des employeurs fidèles depuis de nombreuses années

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Des problématiques de transport liées à l'absence de permis de conduire
- Les démarches administratives en cas d'arrêt maladie
- Les pertes sèches de revenus pendant les congés de ses employeurs
- L'absence de visite médicale de la médecine du travail
- Manque de clarté sur les règles de salaire et de sécurité



Elodie\* a 52 ans, a deux enfants, et réside dans un petit village à proximité d'une ville de 20 000 habitants. Elle travaille dans le secteur des SAP depuis 30 ans chez des particuliers employeurs. Elle exerce des activités de ménage, repassage et préparation de repas auprès de 7 employeurs.

\* Prénom d'emprunt

### 30 ans d'expérience dans un secteur découvert par occasion

Avant d'exercer dans les SAP, Elodie a travaillé en tant qu'assistante maternelle et vendeuse en boulangerie. Cela fait 30 ans qu'elle exerce dans le secteur des SAP, car « l'occasion s'est présentée ». Elle ne possède aucun diplôme par ailleurs. Elle n'avait qu'un seul employeur au départ chez qui elle est intervenue de plus en plus souvent au fil du temps. Aujourd'hui, elle en a sept, la plupart depuis de nombreuses années. Les activités qu'elle exerce sont essentiellement du ménage, du repassage et occasionnellement la préparation de repas.

« Au début j'y allais qu'une fois par semaine mais ils ont vieilli, et j'y suis allée tous les jours, les après-midi ».

### Une situation qui correspond à ses attentes et une bonne entente avec les employeurs

« Je fais entre 5h minimum et 7h maximum par jour, mais c'est pas régulier du tout »

Elodie effectue entre 25 et 30h par semaine réparties entre 7 employeurs. Elle est employée à la fois par des personnes âgées, dont son oncle et sa tante, mais également par des couples avec enfants. C'est par le bouche-à-oreille qu'elle se fait recruter. Elle est rémunérée exclusivement en CESU pour un total qui varie entre 1200€ et 1300€ par mois. Elle ne perçoit aucun autre type de revenus mais considère être « bien payée » car « au-dessus du minimum ».

« Le temps partiel c'est voulu »

Elle explique que ses horaires ne sont pas du tout réguliers. Sa situation n'a pas beaucoup évolué ces dernières années « C'est toujours à peu près pareil ». Son volume horaire hebdomadaire lui convient parfaitement et elle ne souhaiterait pas faire davantage d'heures. L'ensemble des personnes chez qui elle intervient résident « aux alentours » du domicile d'Elodie, elle essaie malgré tout d'éviter les allers-retours « Je pars jamais pour seulement 1h chez quelqu'un. Mes employeurs sont arrangeants pour les horaires ». Concernant les congés, Elodie déclare pouvoir en prendre dès qu'elle le souhaite et qu'elle n'a jamais eu de problème. Néanmoins, elle trouve difficile de mettre 10% de son salaire de côté pour anticiper ses congés. Elle pense également que le système du CESU peut être difficile à gérer pour certaines personnes âgées.

### Un multi-emploi choisi mais des contraintes inhérentes, notamment en cas de problèmes de santé

Lorsque ses enfants étaient en bas-âge, Elodie gardait du temps pour eux, son mari exerçant un métier impliquant des déplacements à la semaine. Ses enfants ayant grandi, Elodie a repris une activité professionnelle plus importante, d'où la multiplication de son nombre d'employeurs. Elle déclare bien gérer sa situation de multi-emploi, bien qu'il y ait « toujours un risque ». Elle explique avoir déjà connu un accident de trajet, mais qui n'a pas été indemnisé. Elle a également subi des incidents durant ses heures de travail « une fois une fenêtre m'est tombée sur la main » mais c'est lors d'un arrêt maladie de longue durée dû à des problèmes de dos que des difficultés administratives sont apparues. Elle explique avoir dû photocopier son arrêt pour chacun de ses employeurs ce qui est contraignant. Parfois, elle préfère ne pas s'arrêter. Sur le sujet de la santé et de la sécurité au travail, elle estime n'avoir jamais eu aucune information « J'ai eu une visite médicale avec la médecine du travail en 30 ans ». Malgré ces aspects contraignants, elle est globalement satisfaite de sa situation.

« Y'a toujours un risque, on prend la voiture pour aller bosser... mais on peut pas gérer autrement »

« Y'a quelques temps j'ai eu un accident pendant un trajet, mais comme c'était sur le trajet je ne suis pas indemnisée »

« J'ai qu'un arrêt qu'il faut photocopier à tous les autres et c'est à nous de le faire. C'est galère. C'est compliqué de s'arrêter »

### ***Pas d'évolution professionnelle envisagée à ce stade***

Elodie ne se pose pas la question de son avenir professionnel. Elle sait néanmoins que certains de ses employeurs « disparaîtront » un jour ou l'autre et qu'il faudra les remplacer. Sur le sujet de sa formation, elle n'en a jamais suivi et explique ne pas être beaucoup informée 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. Selon elles, ce sont les contraintes administratives du secteur et liées à son statut qui sont à revoir.

*« J'ai des personnes âgées qui vont partir... mais je n'y ai pas pensé ».*

*« J'essaie de pas me mettre en danger, notamment au niveau des produits toxiques ».*



#### **Les motifs de satisfaction**

- Des employeurs conciliants au niveau des horaires et des congés
- Des employeurs fidèles depuis de nombreuses années
- Un temps partiel qui correspond à ses attentes
- La rémunération en CESU

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Les risques liés aux déplacements
- L'anticipation des congés en termes de revenu
- Les démarches administratives en cas d'arrêt maladie
- Une certaine usure physique



Sophie\*, 53 ans, habite une commune de 9 000 habitants, elle est mariée et a 5 enfants. Elle exerce des activités de ménage chez trois particuliers et peut également être amenée à les accompagner pour certaines sorties (aide aux courses, rendez-vous médicaux). Parallèlement, elle s'occupe de sa grand-mère en chèque emploi service, c'est d'ailleurs cette activité qui l'a amenée à travailler dans le secteur des SAP depuis 2005. Sophie aime son travail et souhaite continuer son activité.

\* Prénom d'emprunt

### **Un début dans les SAP lié à des raisons personnelles**

Sophie n'avait pas de diplôme dans les SAP, elle a commencé dans l'immobilier après avoir arrêté ses études à la fin du lycée. Elle a été victime d'une maladie grave en 1998 et a cessé toute activité jusqu'en 2005, période durant laquelle elle a élevé ses enfants.

En 2005, Sophie a été contrainte d'accueillir sa grand-mère chez elle pour des problèmes de santé, elle a donc commencé à exercer dans les SAP à partir de ce moment. Puis, en 2006, son mari a travaillé chez une personne qui avait besoin de quelqu'un, il l'a donc mis en relation avec elle, et Sophie a développé son activité auprès de particuliers employeurs. Le bouche-à-oreille a ensuite fait son travail : cette personne l'a orientée vers d'autres personnes. Aujourd'hui, Sophie a 4 employeurs : sa grand-mère et 3 particuliers.

*« J'ai commencé dans les SAP car je devais m'occuper de ma grand-mère, elle ne pouvait plus vivre toute seule »*

### **Une régularité des activités**

*« 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 »*

Les activités de Sophie sont essentiellement tournées autour du ménage et du repassage, elle amène également les personnes en courses, ou à des rendez-vous (chez le médecin par exemple). Elle peut aussi être amenée à régler quelques problèmes (ex : appeler un opérateur pour un problème de ligne téléphonique). L'ensemble des particuliers chez qui elle intervient sont domiciliés à proximité de chez elle : l'un d'eux est un voisin, et les autres habitent à moins de 10 km.

Les horaires varient d'un particulier à l'autre mais sont les mêmes chaque semaine : elle travaille pour l'un 5 à 6h par semaine, 2h par jour du lundi au vendredi pour le deuxième, et 2h par semaine pour le dernier. Pour sa grand-mère elle est rémunérée 70h par mois, même si elle vit chez elle 24h/24. Elle entretient de bonnes relations avec ses employeurs.

### **Une situation professionnelle satisfaisante**

Sophie n'a pas connu de réelles évolutions dans sa situation depuis ces dernières années. Elle a cependant remplacé sa fille chez des particuliers (ses trois filles travaillent dans les SAP), pendant son congé maternité. Le temps partiel lui convient afin d'éviter le surmenage après sa maladie. Les conditions de travail et le système du CESU lui conviennent car cela lui laisse du temps libre pour sa vie familiale. Il est arrivé que son activité soit plus difficile, notamment lorsqu'il fallait porter la personne (cas de sa grand-mère, et d'une dame dont elle s'occupait), elle s'était d'ailleurs blessée à l'épaule.

*« En CESU on fait ses heures comme on veut. Si je dois aller chez un particulier le jeudi et que je ne peux pas, j'y vais le vendredi »*

A l'avenir, Sophie ne souhaite pas réaliser de formations car elle estime être « bien » et avoir « une vie tranquille » qu'elle ne veut pas changer.



### Les motifs de satisfaction

- Un **métier qui lui permet d'avoir une activité rémunérée et d'être occupée**
- Des **conditions de travail « détendues »** et de bonnes relations avec les particuliers
- Un temps partiel qui lui permet d'avoir du **temps libre** pour sa famille et ses activités
- Le système du CESU jugé satisfaisant

### Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction

- Ponctuellement des **situations difficiles à gérer, notamment physiquement**



Hélène\*, 47 ans, habite en milieu rural. Après avoir travaillé de nombreuses années en tant que fleuriste elle a souhaité se reconvertir car n'était plus motivée par ce métier et constatait une forte demande dans le secteur des SAP dans son village. Cela fait désormais 10 ans qu'elle exerce dans les SAP. Elle intervient uniquement auprès de particuliers employeurs (9 actuellement) pour des activités de ménage, courses et repassage. Elle ne rencontre aucune difficulté liée au multi-emploi et est tout à fait satisfaite de ses conditions d'emploi.

\* Prénom d'emprunt

### **Une volonté de se reconvertir en lien avec un ancien métier peu motivant et le constat d'une forte demande dans le secteur des SAP**

Hélène est titulaire d'un BEP Vente. Elle a longtemps exercé en tant que fleuriste puis a souhaité se reconvertir car elle trouvait ce métier peu motivant et « s'ennuyait ». Elle constatait également qu'il y avait, dans son village, une forte demande dans le secteur des SAP « j'entendais parler autour de moi que les gens recherchaient de plus en plus de monde pour du ménage ». Pour elle, cette reconversion s'est faite de son plein gré et a aussi été animée par la volonté d'aider les autres : « c'était un choix, c'est vraiment moi qui voulais me sentir utile ». Cela fait désormais 10 ans qu'elle exerce dans les SAP.

« J'exerçais un métier où je m'ennuyais : quitte à être au travail autant m'occuper. Et j'aime faire le ménage »

« Comme j'ai travaillé dans le magasin avant, les gens me connaissent. C'est un petit village. C'est comme ça que m'est venue l'idée. Il y a de plus en plus de demandes de gens qui voudraient qu'on vienne à domicile »

### **Un temps partiel choisi et un emploi du temps très stable**

Hélène a toujours exercé auprès de particuliers employeurs. Actuellement, elle intervient auprès de 9 particuliers. Elle fonctionne uniquement par bouche-à-oreille et n'a aucune difficulté à trouver des employeurs : « avec mon ancien métier je connais beaucoup de personnes ». Elle effectue principalement des activités de ménage, courses, et repassage mais pas de toilette car elle ne dispose pas de qualifications et ne souhaite pas le faire. Ses employeurs ont des profils très divers.

Sur une semaine, Hélène effectue environ 25h. Ce temps partiel est tout à fait choisi. Elle pourrait facilement augmenter son temps de travail (forte demande) mais ne le souhaite pas : « c'est un choix car je pourrais faire beaucoup plus ».

Hélène n'a aucune difficulté à concilier ses différentes interventions. Son emploi du temps est très stable : elle intervient une fois par semaine chez chaque personne à raison de 2h30 ou 3 h et dans un secteur à proximité de son lieu de résidence (dans le village où elle habite).

« C'est moi qui ai voulu me fixer ces horaires : même s'il y a beaucoup de demandes j'ai toujours été sur un temps partiel pour combiner vie professionnelle et vie familiale »

### **Aucune difficulté en lien avec le multi-emploi, à l'exception des démarches administratives en cas d'arrêt maladie**

Hélène est tout à fait satisfaite de ses conditions d'emploi : elle a de très bonnes relations avec ses employeurs (« c'est amical, au bout de 10 ans on s'attache »), dispose du matériel dont elle a besoin et a l'occasion de discuter d'augmentations salariales tous les 2 ans.

Elle ne rencontre aucune difficulté particulière en termes d'organisation et déclare qu'elle arrive facilement à concilier vie professionnelle et personnelle, ce qui n'était pas le cas dans son ancienne carrière. En tant que fleuriste elle travaillait les week-ends et jours fériés et cela a fait partie des facteurs qui l'ont conduite à se diriger vers les SAP. A présent, elle effectue par exemple le repassage à domicile, ce qui lui permet d'être avec ses enfants.

Hélène considère que le CESU est un système très facilitant, tant pour elle que pour ses employeurs : « [le CESU] c'est très très bien : pour eux [employeur] ils me disent que c'est très bien et pour moi je n'ai rien à faire de mon côté ». Le seul bémol à sa situation de multi-emploi réside dans la lourdeur des démarches administratives que cela peut impliquer. Cela a notamment été le cas lorsqu'elle a été en arrêt maladie et a dû envoyer les bulletins de ces 9 employeurs.

« J'ai un emploi du temps avec pour chaque case une personne : c'est tout à fait gérable pour les caser, il suffit d'être organisée »

[Lors de son arrêt maladie]  
« Ça a été assez compliqué en termes de démarches : tout faire en 9 exemplaires, ... Mais comme ces démarches sont pénibles quand on va à la banque. C'est une situation précaire. Ça multiplie les démarches : mais bon j'ai 9 employeurs donc je fais 9 fois ».

### **Le non-recours à la formation et la volonté de poursuivre ainsi pour les années à venir**

Hélène n'a jamais bénéficié d'informations sur la SST ou les risques de son métier mais ne considère pas que cela lui ait fait défaut : « *il y a toujours des choses à savoir mais comme je n'apporte pas de soins ça reste du ménage : je fais chez eux ce que je fais chez moi* ». Elle n'a jamais bénéficié de formations non plus, surtout 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* ».

Pour les années à venir, Hélène envisage éventuellement de réduire son temps de travail « *si son corps ne suit plus* » mais que pour l'instant « *tout va bien* ». Pour elle, la pénibilité de son métier est relative et pour l'instant ne l'empêche pas d'exercer. Elle conclut en indiquant que sa situation la « *satisfait pleinement* » et que c'est « *avec plaisir qu'elle va retrouver ses employeurs* ».

« *C'est une fatigue car on fait du ménage mais il y a d'autres personnes qui font des métiers tout aussi fatiguant, il y a des professions beaucoup plus pénibles* »



#### **Les motifs de satisfaction**

- **Un métier plus motivant que celui qu'elle a quitté** (plus rythmé, diversifié,...) et également plus facile à concilier avec sa vie de famille (pas de travail les week-ends et jours fériés)
- **Un temps partiel choisi** qui permet de conjuguer son travail avec sa vie personnelle
- **Un emploi du temps stable** qui ne présente aucune difficulté en termes d'organisation
- Une bonne relation avec ses employeurs
- Un système CESU très facilitant
- Une grande satisfaction générale vis-à-vis de ses conditions d'emploi

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Une situation de multi-emploi qui peut générer des **démarches administratives plus lourdes**



Lydie\* a 50 ans et réside dans un village de moins de 1 000 habitants. Cela fait 13 ans qu'elle travaille dans le secteur des SAP. Elle s'occupe exclusivement de personnes âgées. Elle intervient chez 7 particuliers employeurs. Son activité principale est le ménage, mais elle s'occupe également des repas et parfois du coucher. Avant d'exercer dans le secteur, elle a exercé dans l'hôtellerie pendant 20 ans, emploi pour lequel elle disposait d'un CAP d'employé technique de collectivité.

\*Prénom d'emprunt

### Après un premier emploi dans l'hôtellerie, le SAP comme rempart au chômage

Après avoir travaillé 20 ans dans l'hôtellerie, Lydie se retrouve sans emploi. Elle est alors sollicitée par une personne âgée qu'elle connaissait afin d'intervenir chez elle. Elle ne possède aucun diplôme propre au secteur des SAP mais possède un CAP d'employé technique de collectivité, obtenu pour son précédent emploi, qui forme à l'entretien ainsi qu'au travail auprès des publics âgés.

« J'avais pas de travail, une dame que je connaissais m'a demandé de faire ça »

« 33h par semaine ça me convient, il faut savoir vivre »

« Parfois je fais un peu plus, parfois un peu moins. »

« C'est eux qui me contactent donc je fixe un tarif. Parfois, ils me donnent même plus que mon tarif. »

### Des personnes âgées qui la démarchent directement, pour des activités diverses.

Actuellement, Lydie intervient auprès de 7 personnes âgées. Son activité principale est le ménage, mais elle s'occupe également des repas et parfois du coucher. Elle utilise le mode « particulier-employeur » pour 6 d'entre-elles, rémunérée en CESU et possède un contrat « classique » en CDI concernant l'un de ses employeurs. Généralement, elle intervient chez les personnes tous les jours, pour des durées variables. Chez certains particuliers, elle intervient plusieurs fois par semaine. Au total, elle effectue 33 heures par semaine, sur des volumes qui varient peu d'une semaine à l'autre. Cependant, sa situation a sensiblement évolué ces dernières années, notamment en raison du décès de certains employeurs, ce qui a réduit son nombre d'heures. Elle explique que tous ses employeurs la contactent directement pour intervenir chez eux, lui permettant de fixer des tarifs à son avantage. Elle déclare gagner environ 1500 euros par mois.

### Un multi-emploi organisé autour de son lieu de résidence.

Lydie est satisfaite de sa situation professionnelle actuelle. Son multi-emploi est particulièrement facile à gérer pour elle puisque l'ensemble de ses employeurs habitent son village, dans un rayon de 300 mètres autour de son domicile. Elle n'a donc pas de déplacement à faire. Sur le sujet des congés, elle explique que c'est difficile d'en prendre lorsqu'on intervient chez des particuliers. En revanche, elle indique ne pas subir les congés et les absences de ses employeurs. Lorsqu'ils sont en vacances, ou hospitalisés, ces derniers continuent à la payer, qu'elle intervienne ou non chez eux. Sa situation de multi-emploi n'a jamais généré de problème sur le plan administratif. Elle trouve que le CESU est un système facilitant qui donne de la liberté dans la manière de travailler « Si j'ai envie d'y aller j'y vais, si je veux pas j'y vais pas ». En revanche, elle a trouvé difficiles les démarches auprès de la sécurité sociale lors d'un arrêt maladie il y a 2 ans. Elle ne comprend pas pourquoi il est nécessaire de transmettre les bulletins de salaire des 6 derniers mois. Elle est informée régulièrement sur le sujet de la santé et de la sécurité au travail via des brochures de l'IRCEM qu'elle reçoit. Elle regrette néanmoins l'absence de médecine du travail dans le secteur qu'elle considère comme un manque : « Je vois pas pourquoi les femmes de ménage n'y auraient pas le droit ». Globalement, elle est très satisfaite de sa situation de multi-emploi qui lui évite toute monotonie et grâce à la bonne entente qu'elle a avec ses employeurs : « J'ai vraiment de la chance »

« [en juin] J'ai pas pris de congés depuis le mois de mars. Sur 7 employeurs, il y en a toujours un qui a besoin de vous... Vous vous adaptez à eux »

« J'ai pas de perte de revenus quand ils sont pas là. Par exemple j'ai une petite mamie à l'hôpital depuis un mois, elle me paye normalement. On avait décidé comme ça »

« Ils [la sécurité sociale] veulent toutes nos feuilles de paye, [en cas d'arrêt maladie] alors qu'ils ont déjà tout, c'est embêtant »

### **Le souhait de réduire son activité**

Lydie souhaite réduire son activité dans les SAP dans les mois à venir. Deux facteurs expliquent cette décision. En premier lieu, ses enfants n'habitent plus chez elle, et son mari disposant d'un salaire satisfaisant, elle déclare pouvoir se permettre de gagner moins. Ensuite, elle explique que même si elle adore son travail et qu'elle est « *contente d'y aller chaque matin* », le fait de travailler du lundi au samedi entraîne une fatigue, qu'elle ne souhaite pas s'infliger si elle n'en a pas besoin.

*« A la fois je suis contente d'y aller chaque matin, mais c'est fatigant, et j'ai plus besoin de ça »*



#### **Les motifs de satisfaction**

- La **proximité géographique** de ses lieux de travail
- La **liberté liée au statut** (notamment en termes de temps de travail)
- Le **salaire**

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **L'absence de médecine du travail**
- Les **difficultés administratives** en cas d'arrêt maladie
- La **fatigue** engendrée par un travail du lundi au samedi

## 2. LES SITUATIONS DE MULTI-EMPLOI AUPRES DE PARTICULIERS EMPLOYEURS ET D'ORGANISMES DE SERVICES A LA PERSONNE (OSP)



Cécile\*, 47 ans, vit seule dans un petit village dans un département à dominante rurale. Elle a commencé sa carrière dans les SAP sur des activités de ménage avant d'évoluer vers des activités d'aide aux personnes dépendantes.

Pendant un temps, elle a cumulé un emploi auprès d'un OSP associatif et auprès de 5 à 6 particuliers employeurs. Son volume horaire ayant augmenté au sein de son OSP, elle a progressivement mis fin à ses contrats auprès de particuliers.

\* Prénom d'emprunt

### **Une diversification progressive de ses activités**

Cécile a commencé à travailler dans le secteur des SAP assez jeune, lorsqu'elle s'est retrouvée seule avec un enfant en bas âge. Elle a alors commencé par des activités de ménage auprès d'un OSP associatif, cette formule lui semblant la plus compatible avec sa vie personnelle car elle n'avait pas à s'occuper des plannings.

Au bout d'une dizaine d'années, Cécile a fait connaître à son employeur son souhait de diversifier ses situations de travail avec pour objectif de réaliser une VAE. Elle a ainsi progressivement commencé à intervenir dans l'aide aux personnes dépendantes ou aux familles. En 2013, elle a réalisé une VAE et obtenu le DEAVF.

« 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 »

« J'ai préparé la VAE seule car je n'avais pas envie de faire du ménage toute ma vie. C'est sûr qu'il faut être motivée mais c'est ou fonce ou on sombre »

### **Une situation de multi-emploi par « nécessité financière »**

« Etre 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. »

« 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 »

Le nombre d'heures réalisées au sein de son OSP n'étant pas suffisant, pendant plusieurs années, Cécile a complété cet emploi par des contrats auprès de 5 à 6 particuliers employeurs tout en indiquant qu'il s'agissait d'un choix « purement alimentaire ». Ces différents emplois lui permettaient de travailler environ 35h par semaine (une centaine d'heures par mois en OSP, le reste auprès de particuliers employeurs). Elle estime cependant que cela n'est « pas un bon plan sur la durée » car relativement complexe en termes d'organisation. Elle voit également un certain nombre d'inconvénients au travail auprès de particuliers employeurs : absence de réels congés payés, faibles possibilités d'évolutions professionnelles, complexité de gestion des arrêts maladie (fourniture des différentes fiches de paie, difficulté à trouver des remplaçants).

Ainsi, lorsque son employeur (OSP) lui a proposé d'augmenter son volume horaire mensuel (passé à 136h, modulables), elle a accepté volontiers et en a profité pour diminuer ses activités auprès de particuliers employeurs jusqu'à arrêter complètement il y a un mois. Aussi, son contrat de travail a été revu et il ne lui autorise plus d'exercer auprès de particuliers.

## Un projet d'évolution vers le métier d'aide-soignante

Cécile apprécie son travail et la diversité qu'il apporte, qui existe même sans être en multi-emploi. Le plus pénible selon elle, sont les emplois du temps instables et l'amplitude horaire. 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. Elle souhaite continuer à exercer dans les SAP car elle « aime le domicile » qui selon elle apporte un « côté plus humain ».

« Mon prochain objectif c'est aide-soignante. Je me suis donnée 5 ans pour le réaliser »



### Les motifs de satisfaction

- Une **évolution professionnelle permise grâce à la VAE**
- Un **volume horaire aujourd'hui suffisant pour ne pas être contrainte financièrement d'exercer en multi-emploi**
- Un **cadre de travail sécurisant au sein d'un OSP** (organisation du temps de travail, RH, CE, possibilités de formations et d'évolution).
- Une **diversité de ses activités.**

### Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction

- Une **période de multi-emploi jugée compliquée** en termes d'organisation, incertaine et fatigante
- Des **emplois du temps changeants** et une amplitude horaire importante
- Un manque de « professionnalisme » chez les particuliers employeurs, peu à l'aise avec les démarches administratives
- En multi-emploi, une **complexité lors des arrêts maladies** : documents à fournir à la sécurité sociale, recherche de remplaçants pour les différents particuliers employeurs



Yolande\*, 58 ans, vit seule dans une grande ville de la région. Elle exerce des activités de ménage, repassage et courses d'une part, et de garde d'enfants, d'autre part, pour une quinzaine de particuliers employeurs. Elle a également un contrat avec OSP des SAP pour laquelle elle exerçait antérieurement et a maintenu une petite activité.

\* Prénom d'emprunt

### **Des activités de garde d'enfants et de ménage, commencées en deuxième partie de carrière**

Yolande a commencé à exercer dans le secteur des SAP en 2010, dans le domaine de la garde d'enfants pour un OSP associatif du secteur. Avant cela, elle occupait un poste de cuisinière en restauration collective puis a connu une période de chômage. Durant cette dernière, elle a réalisé une formation pour pouvoir garder des enfants puis a été embauchée dans ce secteur. Alors qu'elle travaillait pour un OSP (garde d'enfants et aide à la personne suite à des hospitalisations), elle a progressivement diversifié son activité auprès de particuliers employeurs « à leur demande » sur des activités de garde d'enfants mais également de ménage et repassage. Elle a diversifié ses « clients » par le bouche à oreille et recommandations. Elle est toujours en contrat pour l'OSP dans laquelle elle a commencé mais ne réalise pour celle-ci qu'une heure par semaine. Elle tient à garder ce contrat « par sécurité, si j'ai besoin un jour qu'ils m'augmentent mes heures ».

« Je n'ai pas vraiment cherché, ce sont des particuliers qui sont venus à moi, par le bouche à oreille »

### **Une activité particulièrement intense**

Yolande travaille entre 40 et 45h par semaine mais elle confie avoir réalisé jusqu'à 78h par semaine, à une période où elle pouvait également garder des enfants de nuit. Aujourd'hui, elle travaille pour une quinzaine de particuliers pour lesquelles elle réalise entre quelques heures seulement par mois et 8h par semaine. Ses activités sont relativement diversifiées : ménage, repassage, courses, présence auprès de personnes âgées, garde d'enfants.

« Je jongle dans les plannings, j'intercale. Comme je suis seule, je fais des heures »

« Avec les particuliers c'est moi qui définit mes coûts »

« Les enfants c'est stressant, c'est des responsabilités mais c'est agréable. Le ménage c'est dégradant mais c'est moins de stress »

Concernant l'organisation de son temps de travail, Yolande explique jongler dans les plannings. Elle tente d'accepter le maximum de contrats mais explique avoir plusieurs demandes sur « liste d'attente ». Elle réalise également « beaucoup de route » exerçant jusqu'à 25 km de chez elle. Il est alors rare qu'elle puisse rentrer déjeuner à son domicile le midi et elle ne prend qu'un jour de repos hebdomadaire et rarement des congés. Durant l'absence de ses employeurs, elle parvient généralement à maintenir ses heures, en faisant plus chez certains.

Lorsqu'elle compare la période où elle n'avait qu'un employeur associatif et aujourd'hui, Yolande précise préférer sa situation actuelle. Le système du CESU est jugé pratique même si sa situation de multi-emploi complexifie la gestion administrative (elle aimerait ainsi pouvoir disposer d'une seule fiche de paie, cumulant ses différentes activités). Par ailleurs, elle apprécie de cumuler des activités de nature différente : ménage et garde d'enfants.

### **Un accident de trajet engendrant des démarches complexes**

Il y a six mois, Yolande a été victime d'un accident de trajet 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 : « *il a fallu fournir mes 15 fiches de paie mensuelles sur 12 mois* ». Durant son indisponibilité ses employeurs « patientent », deux seulement ont pris une personne pour la remplacer.

Yolande n'a pas d'attentes particulières en termes de formation ou de prévention. Elle précise être en retraite dans deux ans mais poursuivra peut-être ses activités, sur un volume d'heures plus limité.

*« Quand j'ai eu mon accident, mes employeurs ne savaient pas du tout ce qu'il fallait faire. Je me suis posée beaucoup de questions. Au final, je m'inquiétais plus pour mes indemnisations que mon pied. Heureusement, ma fille m'a aidée »*



#### **Les motifs de satisfaction**

- Une **complémentarité de ses différentes activités** (garde d'enfants et ménage)
- **Des revenus intéressants**, considérés comme supérieurs à ce qu'elle pourrait espérer comme employée d'une entreprise dans un autre secteur
- Des **sollicitations nombreuses** lui assurant un volume conséquent d'activité
- Une **confiance de ses employeurs**

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Une **complexité engendrée par la situation de multi-emploi en cas d'arrêt de travail** (démarches auprès de la sécurité sociale)



Sandrine\*, 27 ans, habite une grande ville de la région. Elle exerce le métier d'auxiliaire de vie auprès d'un OSP associatif en parallèle d'une activité de garde d'enfants auprès de particuliers employeurs. Elle souhaite à terme pouvoir évoluer vers le métier d'aide-soignante. \* Prénom d'emprunt

### **Une entrée dans le secteur des SAP par la garde d'enfants puis une diversification de ses activités**

Après un bac S et deux ans en tant que préparatrice en pharmacie, Sandrine a eu envie de changer de métier, la dimension commerciale de son emploi ne lui convenant pas. Plus jeune, elle aurait aimé faire des études pour devenir aide-soignante mais sa situation personnelle ne lui a pas permis. Sa mère étant assistante maternelle, elle s'est tournée assez naturellement vers la garde d'enfants et a été embauchée par un OSP associatif il y a 7 ans.

Elle a progressivement diversifié ses activités et indique exercer aujourd'hui le métier d'auxiliaire de vie (même si elle n'a pas le diplôme correspondant), voire réaliser les tâches d'une aide-soignante. Elle a actuellement un contrat modulé de 135h mensuelles (aide aux personnes dépendantes et ménage) qu'elle complète par 9h par semaine de garde d'enfants auprès de deux familles de particuliers (deux soirs par semaine et le mercredi matin).

Elle réalise ainsi entre 36 et 38h par semaine, voire parfois jusqu'à 40h.

« Travailler auprès de personnes âgées et d'enfants, pour moi c'est indissociable. C'est ce qui m'apporte un équilibre. Les personnes âgées me permettent d'avoir les pieds sur terre et les enfants m'apportent leur innocence »

« J'aime bien bouger et avoir de la diversité dans mon métier »

« Il ne faut pas compter ses heures dans ce secteur. Mais je commence à fatiguer »

« Il faudrait plus de reconnaissance de ce métier, ne pas être juste des pions dans un planning »

### **Une situation de multi-emploi épanouissante mais des premiers signes d'usure professionnelle**

Sandrine estime avoir une certaine « chance » car elle entretient de bonnes relations avec sa responsable, ce qui lui permet une souplesse dans son emploi du temps et ainsi d'exercer en parallèle auprès de particuliers. Cette situation convient à Sandrine, de par la diversité des activités exercées et en raison du complément de revenu que lui apporte la garde d'enfants, non négligeable compte-tenu de son modeste salaire en tant qu'auxiliaire de vie. Sur le plan financier, elle souligne que les km parcourus pour ses déplacements dans le cadre de son emploi en OSP, ne sont remboursés qu'à 60%, ce qui pèse sur son budget. En termes d'organisation, Sandrine explique qu'avoir plusieurs employeurs l'oblige à « jongler, à être organisée et carrée. Il faut bien planifier les choses à l'avance ». Ces différentes activités restent cependant compatibles mais impliquent quelques sacrifices comme renoncer à certaines périodes de vacances : en effet, elle est dépendante des propres périodes de vacances de ses particuliers employeurs, différentes de celles qu'elle peut prendre au sein de son OSP. Elle souligne également les amplitudes horaires de ses différents emplois, « jusqu'à 12h » sachant qu'elle effectue des « tournées » le matin puis en soirées.

### **Un intérêt pour la formation et le souhait d'évoluer professionnellement**

Sandrine a appris le métier « sur le tas » et aimerait avoir l'occasion de suivre des formations sur les pathologies, ce qui ne lui a pas été proposé jusqu'à présent. Elle indique également avoir peu d'occasions d'échanges sur ses pratiques professionnelles, malgré des réunions d'équipe mensuelles et regrette de ne pas avoir de responsable ou cheffe d'équipe connaissant le métier. Son OSP incite néanmoins Sandrine à réaliser une VAE d'auxiliaire de vie mais celle-ci ne le souhaite pas, ayant d'autres projets.

« On est un peu face à soi-même. J'ai eu un accident du travail. Ils ont fait ce qu'il fallait puisque j'ai eu une formation ergonomie à mon retour mais c'est à l'embauche qu'il faudrait le faire »

### Un projet d'évolution vers le métier d'aide-soignante

Sandrine se questionne actuellement sur son avenir professionnel et se dit tentée par un emploi en maison de retraite qui lui permettrait de réaliser moins d'heures et lui apporterait une certaine sécurité de l'emploi : « l'idéal, ce serait d'être fonctionnaire ». Ce qui la retient aujourd'hui est le fait qu'elle devrait alors abandonner la garde d'enfants et « lâcher [sa] cheffe et [ses] papis mamies ».

Sandrine a cependant une vision assez claire de son avenir professionnel. Elle souhaiterait pouvoir exercer quelques années en établissement pour obtenir le diplôme d'aide-soignante par le biais d'une VAE. Elle apparaît bien renseignée sur les dispositifs de formation, cela grâce aux informations données par son OSP.

*« Je fais déjà à peu près la même chose qu'une aide-soignante sans être diplômée. Je me vois exercer quelques années en établissement et après passer le diplôme en VAE. C'est ce que j'ai toujours voulu faire mais ça ne s'est pas passé comme ça »*



#### Les motifs de satisfaction

- Un **équilibre apporté par ses activités auprès de différents publics** (personnes âgées et enfants)
- Une **certaine souplesse dans son emploi du temps**, lui permettant de cumuler plusieurs emplois
- Une **vocation** pour les métiers de l'aide à la personne
- Une diversité d'activités et l'absence de routine
- Une bonne information sur les dispositifs de formation, notamment la VAE

#### Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction

- Une **amplitude horaire** importante et pouvant venir pénaliser sa vie personnelle
- Des coûts de déplacements partiellement pris en charge par son employeur OSP
- Des conditions salariales en OSP pas complètement satisfaisantes
- L'absence de « cheffe d'équipe » avec qui échanger sur le métier et le quotidien de travail



Patricia\*, 49 ans, vit en milieu urbain et travaille dans le secteur des SAP (ménage et aide aux personnes âgées) depuis 1992 dans le même OSP associatif. Elle travaille en parallèle pour un autre OSP (depuis 1 an et demi) ainsi qu'auprès de 3 particuliers employeurs rémunérée en CESU. Dans l'ensemble, ses interventions sont régulières, et Patricia ne perçoit aucune difficulté particulière. Elle est tout à fait satisfaite de ses conditions de travail mais souhaiterait néanmoins augmenter son temps de travail (actuellement 25h et 33h une semaine sur deux).

\* Prénom d'emprunt

### **Une carrière depuis plus de 25 ans comme aide à domicile et une grande satisfaction vis-à-vis de ce métier**

Patricia dispose d'un CAP Vente obtenu en 1989. N'ayant pas trouvé d'emploi dans ce secteur elle a travaillé durant trois années en tant que femme de service dans une clinique, à l'issue desquelles son contrat n'a pas été renouvelé. Elle a alors intégré un OSP associatif. Cela fait désormais 26 ans qu'elle travaille dans ce secteur et ce métier lui apporte une grande satisfaction (« *tout me plaît dans ce que je fais* ») bien que ce soit un métier très exigeant (« *Ce n'est pas un métier facile. Il faut avoir beaucoup de patience, savoir s'y prendre, bien connaître la personne...* »).

Actuellement, Patricia travaille toujours au sein de ce même OSP en service mandataire (depuis 1992, en CDI). Elle cumule en parallèle un emploi un autre OSP associatif (depuis 1,5 an, en CDD) et trois particuliers employeurs rémunérée en CESU. Elle intervient principalement sur des activités de ménage, mais également de toilette, repassage, courses, et d'accompagnement, en majorité auprès de personnes âgées.

« *Au début ce n'était pas un choix car je n'ai pas trouvé dans la vente donc je me suis tournée vers les services à domicile. Mais le contact auprès des personnes m'a plu* »

« *J'adore mon métier ! Je ne changerais pour rien au monde* »

« *Parfois on n'est pas sorti d'une maison qu'il faut aller chez un autre. Et si on a 10 minutes de retard ou 5 minutes d'avance, il y a des personnes qui ne comprennent pas, ce n'est pas évident. Mais si la personne tombe ou à besoin de nous on ne va pas la laisser* ».

### **Plusieurs employeurs mais des horaires relativement réguliers et une gestion du multi-emploi bien maîtrisée**

Au total, Patricia intervient à ce jour chez 7 personnes différentes (une pour le premier OSP, 3 pour le second et 3 en CESU). Avec ses différentes activités, elle cumule un total de 25h et 33h une semaine sur deux (n'intervenant pas chaque semaine chez certains ménages). Elle ne perçoit aucune difficulté particulière liée au multi-emploi dans la mesure où ses horaires sont très réguliers, qu'elle intervient dans un périmètre restreint (principalement dans sa commune et des communes alentours), et chez certaines personnes depuis de nombreuses années. Elle mentionne simplement, parfois, la rapidité d'enchaînement entre les interventions. Elle prend généralement 5 semaines de congés et est alors remplacée auprès des ménages qui, pour plusieurs, bénéficient d'autres interventions de professionnels à domicile.

Lorsqu'elle a été en arrêt maladie (la dernière fois il y a 3 ans) c'est l'OSP qui a entrepris les démarches administratives et n'a pas éprouvé non plus de difficulté à cet égard. Elle considère également que les CESU sont un système facilitant.

### **Auparavant une activité plus intense et aujourd'hui une volonté d'effectuer davantage d'heures**

A certaines périodes Patricia a eu une activité plus intense, jusqu'à environ 9h par jour lorsqu'elle travaillait uniquement pour l'OSP. Entre-temps, l'OSP a été « racheté » et ce n'est plus le même fonctionnement (absence de proposition d'intervention en cas de perte d'un client), ce qu'elle regrette.

Patricia souhaiterait aujourd'hui effectuer davantage d'heures. Elle fonctionne uniquement par bouche à oreille et pense que ce n'est pas une difficulté pour trouver d'autres interventions.

Le choix du multi-emploi a été avant tout motivé pour s'assurer un certain volume horaire. Pour Patricia, cela est compatible avec sa situation familiale (célibataire sans enfant). Quant à la rémunération, c'est généralement ses employeurs qui la fixent (certains payant « mieux » que d'autres) et ses déplacements ne sont pas défrayés.

« *Quand on perdait quelqu'un on m'en remettait un aussitôt* ».

### **Un non-recours à la formation durant sa carrière**

Patricia a bénéficié d'une information sur la santé sécurité au travail à ses débuts au sein de l'association, portant sur les risques du métier, les produits à utiliser, comment se protéger. Aujourd'hui si le matériel ménager lui est fourni (produits d'entretien) ce n'est pas le cas des protections (gants et blouse). Néanmoins, elle porte systématiquement ces protections qu'elle apporte elle-même, ce qui ne parait pas causer de réticence de sa part.

Au sein de l'OSP, elle a aussi suivi une formation d'une semaine il y a presque 20 ans sur les SAP. Cela lui avait paru très utile, notamment du fait qu'elle commençait sa carrière. Depuis elle n'a pas suivi d'autre formation, principalement par manque d'opportunité (« *jamais proposé* »). Si elle considère que cette formation suivie en 1999 lui permet d'exercer dans de bonnes conditions, elle ressent aussi le besoin de se former mais sans indiquer sur quels aspects du métier précisément.

Pour la suite, sachant que l'OSP en service mandataire va fermer ce service (manque de rentabilité) elle envisage de se rapprocher d'autres OSP associatifs afin d'augmenter son nombre d'heures travaillées.

« Ça m'avait apporté beaucoup de choses [la formation SAP], ça ne faisait pas longtemps que j'avais débuté ».



#### **Les motifs de satisfaction**

- **Le contact auprès des personnes**, les relations interpersonnelles, très fortement mises en exergue comme un facteur de motivation dans son travail.
- **Un métier de vocation**, dans lequel « tout lui plaît ».
- **Des horaires réguliers**, peu de changement.
- Une rémunération considérée comme satisfaisante.

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **Un temps partiel en partie subi** et la volonté d'effectuer davantage d'heures
- **Un manque de reconnaissance du métier** (« *un métier peu reconnu, pas facile* »).
- **Un métier qui nécessite de la patience**, avec parfois des relations difficiles, notamment auprès de personnes malades « *pas faciles à gérer* » car « *perdues* » (cas d'Alzheimer).



Françoise\*, 45 ans, mère de trois enfants, réside dans une grande ville de la Région et a commencé à travailler dans les SAP il y a bientôt 14 ans, après avoir travaillé 10 ans dans une grande surface. Aujourd'hui elle intervient auprès de 2 particuliers employeurs (aide aux personnes dépendantes) et depuis 2 ans réalise des sorties d'hospitalisation pour 1 OSP intervenant pour le compte de 2 mutuelles (contrat en CDD). Son rythme de travail est intense mais choisi. Françoise, est également intervenue 7 ans en OSP associatif, situation qu'elle jugeait plus satisfaisante car plus « cadrée ». \*Prénom d'emprunt

### **Une orientation vers les SAP comme seconde carrière suite à un emploi d'une dizaine d'années en grande surface**

Françoise dispose d'un niveau CAP. Elle a été responsable de produits frais dans une grande surface pendant plus de 10 ans (elle avait alors suivi un certificat de compétences professionnelles en lien avec cette fonction).

Elle a ensuite quitté ce poste et cela fait désormais 14 ans qu'elle intervient dans les SAP. A cette époque, sa belle-sœur connaissait des particuliers recherchant des intervenants et les lui a fait connaître. C'est ainsi qu'elle s'est orientée vers ce secteur. Elle considère que ce métier a constitué pour elle un choix.

« Je me suis orientée vers les SAP pour rendre services aux personnes, communiquer... »

« Il y a des semaines à 40h, d'autres plus ou moins. C'est flexible mais c'est moi qui le veux. Si je veux un contrat que de 20h, je peux. Je peux réduire mais alors il faut aussi réduire le terme du contrat [pour le PE en CDI] »

### **Actuellement, un rythme plus ou moins régulier et une large amplitude horaire, mais considérés comme convenables**

Actuellement, Françoise travaille pour quatre employeurs parmi lesquels deux particuliers : elle intervient chez une personne en situation de handicap quasiment sur un temps complet (30h à 40h par semaine, en CDI) et chez une personne âgée à raison de 4h par semaine (en CDD qui devrait se transformer en CDI). Elle intervient principalement sur des activités de travaux ménagers et d'accompagnement (sorties extérieures, jeux,...) et, uniquement pour le « gros contrat », sur de la toilette, la distribution de piluliers, etc. En parallèle, Françoise assure des sorties d'hospitalisation pour un OSP intervenant pour le compte de deux mutuelles, et ce depuis 2 ans. Il s'agit d'un contrat en CDD, sans réelle régularité : cela peut représenter 10h par semaine « ou beaucoup plus », en fonction des besoins. Elle est généralement prévenue 2 jours avant ou le jour même et indique alors quelles sont ses disponibilités. Ses activités sont relativement similaires à celles effectuées auprès des particuliers (ménage, toilette, soins, courses). Elle accompagne le plus souvent ces personnes sur une période entre 2 semaines et 2 mois, en général 2h par semaine. En moyenne, Françoise totalise 50 heures de travail par semaine, ce qu'elle considère être « un choix ». Elle souhaite néanmoins mettre terme à son contrat le plus long car son employeur va désormais habiter trop loin suite à un déménagement (plus de 40 km) : « ça devient trop cher d'un point de vue carburant ». Les autres se trouvent dans un rayon de 20 km maximum, ce qui est gérable en termes de déplacements.

« Je suis satisfaite du multi-emploi. C'est un rythme de vie que j'ai voulu, même si ça ne plait pas toujours, par exemple au conjoint... »

### **Une expérience en OSP associatif considérée comme plus satisfaisante que la situation auprès de particuliers employeurs**

Depuis qu'elle est dans les SAP, Françoise 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 qu'ils offrent un cadre plus structuré. Pour elle, le droit du travail est mieux respecté qu'auprès des particuliers.

Parmi les avantages, elle mentionne le maintien de l'activité en cas de perte de client (« il y avait quelque chose derrière »), les congés payés (aujourd'hui l'impact des congés sur le salaire est considéré comme problématique) ou encore l'organisation du planning déjà établie. En tant que salariée d'un OSP elle avait également pu suivre des formations sur les gestes et postures (ex : levés).

En somme, elle considère que les « structures [OSP] sont mieux structurées au niveau technique et administratif ». Aussi son emploi en OSP lui convenait-il mieux : « on est moins bien payés mais au niveau législatif, c'est mieux ».

« Entre particuliers et structures [OSP], c'est complètement différent du point de vue législation. Les structures sont beaucoup mieux maintenues »

« Aujourd'hui quand je rentre je n'ai pas terminé le travail. Je reprends les rdv. C'est 30 minutes, parfois 1h, 2h. Ce n'était pas le cas en association, le planning était établi ».

### **Une situation de multi-emploi qui n'entraîne pas particulièrement de difficulté sur le plan administratif**

Françoise ne relève aucune complexité particulière liée au multi-emploi, y compris sur les démarches administratives. Au niveau des revenus, cela est directement géré par les employeurs.

Concernant les arrêts, dernièrement, elle a eu un arrêt maladie et en a fait la déclaration auprès de ses 4 employeurs. Elle n'a pas relevé de difficulté en particulier. C'est au niveau d'une des mutuelles pour laquelle elle travaille que cela a été plus long (envoi tardif des fiches de salaires, ce qui a retardé les indemnités)

« Ça ne complexifie pas [les démarches] d'avoir plusieurs employeurs : ce sont les employeurs qui déclarent les revenus, ils savent ce que je gagne »

« Un des inconvénients pour le CESU c'est qu'on ne peut pas passer de diplôme. On est trop indépendant. Pour faire la demande de VAE c'est compliqué, le jury ne préfère pas, les structures [OSP] sont plus pointues ».

### **A moyen terme, la perspective d'une formation et la volonté de travailler davantage en OSP**

Françoise a passé une formation PSC1, et, il y a 4 ans, avait entrepris une démarche de VAE pour un DEAVS mais celle-ci n'a pas abouti (recalée par le jury). D'après elle, le fait de travailler auprès de particuliers l'a défavorisée auprès du jury.

Pour la suite, Françoise envisage une formation sur la trachéotomie et voudrait passer par un OSP pour la suivre. En termes d'emploi, elle souhaiterait retourner en OSP ou alors continuer auprès de particuliers mais « pas en équipe » : à ce jour ils sont 5 personnes à intervenir chez une même personne (son contrat en CDI), ce qui génère un planning changeant (« tout le monde fait ce qu'il veut »). Elle envisage par ailleurs de conserver ses interventions pour les mutuelles et le contrat de 4h pour le particulier employeur.



#### **Les motifs de satisfaction**

- **Des conditions de travail (rythme, amplitude) jugées satisfaisantes**
- Une gestion de son planning, **un rythme de vie intense mais choisi**
- De **bonnes relations** avec les employeurs
- **Un cadre plus formel en OSP** considéré comme plus satisfaisant (recours à la formation, congés payés, plannings établis, etc.).

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **L'absence de rémunération lors des congés**
- Un sentiment **d'isolement plus fort** dans le cas de contrats pour des particuliers employeurs
- **Les particuliers employeurs, situation considérée comme moins avantageuse vis-à-vis de la formation**



Clémence\*, 23 ans, habite en milieu rural et travaille dans les SAP, rémunérée en CESU, depuis 3 ans environ. Elle intervient auprès de deux particuliers employeurs (garde d'enfants et ménage). Depuis peu, elle a également trouvé un emploi dans un OSP associatif (en CDD, auprès de personnes âgées). Elle ne perçoit aucune difficulté quant à sa situation de multi-emploi mais souhaiterait pouvoir bénéficier d'un contrat en CDI et augmenter son temps de travail. \* Prénom d'emprunt

### **Une appétence pour le secteur des SAP**

Clémence dispose de deux CAP, Services en milieu rural et Petite Enfance (obtention du second à ses 18 ans). Elle précise qu'elle a toujours aimé s'occuper des enfants et que c'est pour cela qu'elle a souhaité passer son CAP. Suite à ses diplômes, elle a travaillé 3 années au service de la commune (surveillance de la cours de récréation et de la cantine) puis son contrat n'a pas été renouvelé. Elle a alors intégré un OSP associatif et intervenait chez une personne pour l'entretien de sa maison et la préparation des repas. Elle a mis terme à son contrat car les relations avec cette personne étaient « compliquées » (personne alcoolique).

Suite à cela, elle a commencé à travailler dans les SAP, auprès de particuliers il y a 2 ou 3 années grâce au bouche-à-oreille ou des petites annonces déposées dans les magasins de sa commune. Aujourd'hui elle travaille auprès de deux particuliers employeurs (garde d'enfants et entretien). Depuis plus récemment elle cumule ces interventions avec un emploi en OSP associatif.

« C'est grâce à mes deux diplômes que j'ai trouvé du boulot. Je suis contente de les avoir réussis ! »

### **Des interventions régulières auprès de 2 particuliers et, depuis plus récemment, un contrat en CDD en OSP**

A ce jour, Clémence cumule entre 10h et 15h d'intervention environ chez ses deux particuliers employeurs (mêmes employeurs depuis ses débuts) pour de la garde d'enfants, de l'aide aux devoirs et dans une moindre mesure de l'entretien de la maison. Cela représente 3 soirs par semaine et le samedi matin, avec éventuellement des ajustements en fonction des besoins de ses employeurs. Pendant la période d'été elle a moins d'activité auprès des particuliers employeurs (elle réalise une partie des heures chez un des deux particuliers seulement, davantage pour de l'entretien de la maison que de la garde d'enfants).

Souhaitant augmenter son temps de travail, elle a récemment commencé à travailler pour un OSP. Elle intervient chez 4 personnes âgées (ménage et préparation de repas), ce qui représente une soixantaine d'heures par mois. A ce jour, Clémence est en CDD dans cet OSP. Elle concilie sans difficulté ses différentes missions, dans la mesure où elle a prévenu l'OSP de ses horaires avec les particuliers. Elle apprécie que cette dernière ait pris en compte ses autres interventions dans l'établissement de son planning.

« [Concernant l'amplitude horaire] pour l'instant ça ne me gêne pas, je préfère faire le plus d'heures possibles que de ne pas avoir d'heures de travail »

### **Jusqu'à 5 employeurs cumulés, dans les SAP et le nettoyage**

Pour Clémence, le cumul de ses différentes interventions reste « gérable ». Néanmoins, elle a récemment cumulé, en plus de ses 3 employeurs, deux autres emplois. Il s'agissait d'emplois dans le secteur du nettoyage en entreprise dont un via une société de nettoyage ayant recours à elle de façon ponctuelle pour des remplacements (contrats de 2 à 3 semaines en général). Cela lui a demandé de bien s'organiser mais Clémence préfère aujourd'hui augmenter son temps de travail et ainsi sa rémunération. A cette fin, Clémence a mis de nombreuses affiches « de partout » mais n'a pas eu d'appels.

« Je préfère travailler dur que de ne rien faire »

### **La recherche d'un emploi en CDI comme principal objectif**

Clémence a suivi une information SST dans le cadre du CAP et une autre via l'entreprise de nettoyage pour laquelle elle intervient ponctuellement. Actuellement, elle considère que sa formation lui permet d'assurer ses fonctions dans de bonnes conditions, et souhaiterait, éventuellement, bénéficier d'une formation pour la toilette.

Clémence est aujourd'hui satisfaite de ses conditions de travail. Sa rémunération varie selon les heures effectuées. Un de ses deux particuliers employeurs prend en charge les frais kilométriques. Pour elle, la déclaration de ses heures lui permet également de se prémunir dans ses interventions auprès des particuliers *« je préfère quand je travaille auprès des enfants, si jamais il y a un problème, si je dois aller aux urgences »*.

Elle a de bons retours sur son travail par ses employeurs, ce qui lui apporte satisfaction. Aujourd'hui, son souhait serait de pouvoir disposer d'un contrat en CDI (en OSP) et de réaliser davantage d'heures.

*« Aujourd'hui je préférerais un emploi en CDI, avec plus d'heures, dans une structure [OSP] »*



#### **Les motifs de satisfaction**

- **De bonnes relations avec les employeurs** (autant particulier qu'OSP)
- **Des retours positifs sur son travail**, ce qui est valorisant et motivant
- **Au sein de l'OSP une organisation bien établie** (planning en avance, attention portée à son travail, à ses déplacements, etc.) et la prise en compte de son activité auprès de particuliers employeurs
- **Un emploi du temps relativement stable**

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Un souhait de réaliser davantage d'heures



Manon\*, 33 ans, habite dans une grande ville de la région et dispose d'un diplôme d'éducatrice spécialisée mais a peu exercé en tant que tel. Sa première expérience dans les SAP remonte à 2010. Elle travaillait alors pour un OSP associatif à temps plein. Par la suite elle a déménagé et commencé à travailler pour un OSP privé en tant qu'auxiliaire de vie. Actuellement elle a conservé cet emploi au sein de l'entreprise (11h) qu'elle cumule à 2 autres particuliers (activités de ménage). Elle est peu satisfaite des conditions en OSP privé (hygiène, rémunération,...) mais gère facilement la situation de multi-emploi compte tenu du temps relativement restreint d'intervention. \* Prénom d'emprunt

### **Une expérience de 8 ans dans les SAP, et actuellement des interventions pour un OSP privé et 2 particuliers employeurs**

Manon dispose d'un baccalauréat professionnel SMR et d'un diplôme d'éducatrice spécialisée obtenu en 2009. Elle a très peu exercé en tant qu'éducatrice spécialisée en dehors de ses expériences durant sa formation initiale (expérience de 6 mois après l'obtention de son diplôme). Elle travaille dans le secteur des SAP depuis 2010, secteur qu'elle connaissait car faisait partie de ses premiers stages durant sa formation.

Manon a commencé à travailler dans les SAP dans une autre région, dans une association, à temps plein. Elle a ensuite déménagé en Bourgogne Franche Comté et intégré un OSP privé, au départ à 30h par semaine. Une des personnes qu'elle accompagnait est décédée, et elle a alors complété ses interventions auprès de particuliers employeurs. Aujourd'hui elle exerce pour 3 employeurs dont cette même entreprise privée et deux particuliers. Pour l'entreprise, elle intervient comme auxiliaire de vie (soins, aide au quotidien) auprès d'une personne en situation de handicap à raison de 11h par semaine et pour les particuliers principalement sur des activités de ménage, repassage, petits travaux, jardinage à raison de 9h par semaine (5h chez une personne et 4h chez l'autre).

« On ne le fait pas si on a aucun intérêt »

« Je me suis accommodée du rythme et des personnes chez qui je travaille »

« Dans l'entreprise privée je n'ai jamais rencontré les responsables de service... c'est particulier. [...] Les conditions de travail, la réglementation du travail bafouée... et la différence de salaire est juste énorme »

« Aujourd'hui je préférerais être comme tout le monde, en CDI avec un seul travail et un temps plein »

### **Des conditions jugées plus satisfaisantes auprès des particuliers employeurs, et une alerte sur les conditions d'hygiène et de sécurité**

En contrat CDD depuis 5 ans avec l'OSP privé, Manon déplore les conditions de travail en OSP (absence de CDI, échanges limités voire inexistantes avec les responsables, rémunération beaucoup moins avantageuse, etc.). Elle indique qu'elle est mieux rémunérée que ses collègues compte-tenu de son niveau de qualification mais que depuis 5 ans, elle a connu une augmentation de 5 cts bruts de l'heure seulement.

Par ailleurs, elle alerte sur les conditions d'hygiène et de sécurité : étant exposée très fréquemment aux produits ménagers, elle a incité les particuliers à ce qu'ils achètent de nouveaux produits, moins toxiques. Par ailleurs, le matériel de protection (gants, blouse) ne lui est pas fourni par l'OSP (contrairement ce qui était le cas avec l'association dans l'autre région) : « c'est choquant en termes d'hygiène. Et encore, je ne cumule pas de clients... ce qui n'est pas le cas pour les autres [collègues] ».

« Je n'ai que 3 employeurs et 20 heures par semaine. Si je devais en faire 6, 7 ce ne serait pas gérable, sans défraiement, etc. »

### **Un temps partiel initialement subi et une situation de multi-emploi gérable compte tenu du nombre restreint d'employeurs**

Initialement Manon était quasiment à temps plein (30h), ce qui lui convenait puis son activité s'est vue réduite (décès d'une personne). L'OSP ne lui a alors pas proposé d'autres interventions. Au départ ce temps partiel a été subi puis elle l'a complété et désormais elle « s'en accomode ». Intervenant chez peu de personnes elle a globalement des horaires réguliers et considère que la situation de multi-emploi est gérable. En général, elle prend 6 semaines de congés, ce qui n'est pas problématique pour ses employeurs.

### **Un enjeu d'améliorer le service rendu aux patients**

Manon n'a suivi aucune formation depuis qu'elle travaille dans les SAP. L'OSP pour lequel elle intervient propose des séances d'analyse de la pratique mais non rémunérées. Elle regrette de ne pas mieux connaître ses droits à la formation.

De son point de vue, il serait intéressant d'avoir des relais dans le secteur des SAP comme pour les assistantes maternelles, ce qui permettrait de ne plus passer par des OSP. Elle estime que les particuliers sont aussi parfois peu satisfaits du service rendu par les OSP (turn-over, système de remplacement qui ne fonctionne pas, reste-à-charge élevé...). Pour exemple, lorsqu'elle était absente l'été dernier, son patient est resté 3 jours sans intervention. Pour elle le contrôle des OSP est prioritaire : *« il faut plus de contrôle, avant tout que les employeurs soient corrects. Et ensuite voir les questions de rémunération, de formation,... »*.

*« C'est beaucoup de dons de soi et peu de reconnaissance »*

*« Le droit à la formation, on a du mal à comprendre comment ça fonctionne, combien d'heures on cotise. Sur le CPF je n'arrive pas à savoir si je cotise quand je travaille chez des particuliers ».*



#### **Les motifs de satisfaction**

- **Le contact avec les personnes**, de très bonnes relations avec les particuliers.
- **Des activités diversifiées**, dont certaines pour lequel un intérêt particulier (soins, jardinage).
- **Une rémunération avantageuse auprès des particuliers employeurs.**

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **L'absence de fourniture des équipements de protection** (gants, blouse) par l'OSP
- **La manipulation de produits ménagers de façon quasi-quotidienne**, potentiellement dangereux pour la santé, et l'absence de sensibilisation des employeurs à ce sujet.
- **Un temps partiel en partie subi**, dont aujourd'hui elle s'accommode.
- **Une rémunération non satisfaisante en OSP**
- **Complexité du droit à la formation**, peu de recours à la formation.
- **Un métier relativement isolé.**



Béatrice\* a 56 ans et est veuve depuis l'an dernier. Elle réside dans un petit village, a plusieurs enfants et petits-enfants mais vit seule à son domicile. Elle travaille dans le secteur des SAP depuis 16 ans et exerce actuellement auprès d'un OSP associatif et de 4 particuliers employeurs permanents plus certains de manière ponctuelle. Elle réalise des activités diversifiées (ménage, repas, courses, toilettes...). Elle songe à arrêter prochainement son activité en OSP afin d'alléger son emploi du temps.

\*Prénom d'emprunt

### **Un début dans le secteur par opportunité suite à une reprise d'activité après avoir élevé ses enfants**

Béatrice, n'a pas de diplôme. Elle a travaillé quelques années en usine puis s'est arrêtée pour élever ses enfants. Souhaitant retrouver une activité, elle décide d'intégrer un OSP associatif qui s'occupe des personnes âgées. Ce dernier étant en recherche de personnel, elle profite de l'occasion. Au départ, elle s'occupe de personnes âgées 5 nuits par semaine. Cela fait 16 ans qu'elle travaille dans le même organisme. Elle explique avoir essayé de passer le diplôme d'auxiliaire de vie mais ne l'a pas validé en entier.

« Dès qu'il y a un jury je stresse trop, j'ai validé que la moitié du diplôme, mais je considère avoir les compétences ».

« C'est les gens qui viennent me chercher, ils savent que je travaille bien mais j'en refuse parce que je ne peux pas tout accepter »

« 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 »

### **Un emploi du temps très chargé et une préférence pour les particuliers employeurs**

Sa situation professionnelle et sa rémunération ont parfois varié ces dernières années. Aujourd'hui, elle touche entre 2200 et 2300 euros par mois mais explique que cela varie selon les besoins des personnes. « Je n'ai jamais connu de creux d'activité mais j'ai été souvent débordée, notamment l'année dernière. Je n'osais pas dire non, je m'occupais de beaucoup de monde, parfois des personnes handicapées et je devais aussi m'occuper de mon mari malade ». Actuellement, Béatrice possède un contrat de 130h avec l'association dans laquelle elle travaille depuis 16 ans. Elle y réalise des tâches diversifiées (ménage, repas, courses, toilettes...). Elle travaille également auprès de plusieurs particuliers employeurs : Une personne âgée chez qui elle va une heure par jour le midi (repas + vaisselle) ; Une personne, le matin, le midi et le soir « Je le lève, je lui donne son petit déjeuner, je lui fais à manger et lui fais la toilette. Je reste avec lui 3 ou 4h du lundi au dimanche » ; Une autre personne chez qui elle fait le ménage à raison de 6h par mois. C'est par le bouche-à-oreille que ses employeurs l'ont sollicitée. Elle explique être régulièrement mobilisée par d'autres particuliers de manière ponctuelle. Elle est rémunérée uniquement en CESU par ces particuliers. Tous sont situés dans des villages proches de son domicile. Béatrice explique préférer travailler avec les particuliers. Elle considère que les conditions de travail en OSP se sont dégradées « Ils nous chargent : 5 ou 6h dans un après-midi, on ne peut pas être au top (...) On est mobilisé pour une tâche et on doit s'en tenir là, même si la personne nous demande autre chose ». Via le CESU, Béatrice considère que le travail est plus abouti « On a plus de temps pour les gens, ils sont contents et on noue une relation intime ».

### **Des conditions de travail difficiles mais de bonnes relations avec ses employeurs qui facilitent l'organisation de son temps de travail en multi-emploi**

Cette situation de multi-emploi engendre de nombreux déplacements pour Béatrice : « Je fais environ 110km par jour ». L'association lui rembourse une grande partie des kilomètres qu'elle fait mais elle reconnaît que c'est une situation fatigante : « C'est épuisant, avec l'association on fait parfois 30km pour faire une demi-heure de travail. » Néanmoins, Béatrice entretient une très bonne relation avec son employeur associatif et peut adapter son emploi du temps si nécessaire, en fonction de ses contraintes professionnelles et personnelles. Au total, elle effectue en moyenne 60h par semaine, dimanche compris pour les particuliers, avec une répartition horaire équivalente entre l'association et ses particuliers employeurs. Ses horaires sont irréguliers, très étalés dans la journée et dépendent d'une semaine à l'autre, même si au niveau des particuliers employeurs, il y a une certaine régularité. Tout bien considéré, Béatrice est très satisfaite de ses conditions et de sa charge de travail mais cela nécessite une bonne organisation : « J'arrive à m'adapter. Le week-end je travaille que le midi, tous les jeudis après-midi je trouve du temps pour garder ma petite fille ». Béatrice n'a jamais été victime d'accident de travail, néanmoins elle s'est déjà arrêtée une semaine en raison de problème au dos. Elle avait alors choisi de ne pas arrêter ses interventions auprès des particuliers pendant son arrêt de travail par « sens du devoir ».

« L'OSP est au courant pour mes prestations CESU. Si mon planning est surchargé, ils vont toujours m'arranger, c'est une situation donnant-donnant ».

« J'adore mon métier, la charge c'est moi qui la veut bien, je pourrais arrêter un petit peu si je voulais, donc je ne me plains pas de trop... »

### **Le projet de quitter l'OSP pour lever le pied**

Béatrice va prochainement prendre sa première semaine de vacances en 16 ans. « *Je me suis arrangée avec les particuliers* ». Elle souhaite également arrêter son contrat avec l'association à la fin de l'année. Elle considère qu'un seul salaire lui suffira et souhaite continuer l'activité qui l'épanouit le plus. Elle a négocié une rupture conventionnelle avec son employeur, qui a compris sa décision et l'a pleinement soutenue dans sa démarche. Elle ne sait pas encore si l'arrêt de son activité avec l'OSP aura comme conséquence de s'occuper de plus de particuliers, mais elle sait qu'elle sera fortement sollicitée.

En prenant un peu de recul sur son métier et sur le secteur des SAP, Béatrice constate le manque d'attractivité du secteur « *Je touche 1100 euros pour 130h en OSP, c'est un métier difficile et prenant, les jeunes ne veulent pas faire ça* ». « *Pour le CESU, je discute parfois avec des jeunes qui me disent qu'ils voudraient ne pas travailler le mercredi, ou faire une partie non déclarée mais ils ne comprennent pas que c'est impossible avec ce public-là qui nous rémunère grâce à l'APA* ». « *Quand on est dans ce milieu on a personne qui vient nous aider, mais on crée des liens incroyables avec les personnes, on est dans leur intimité, c'est passionnant, ça va au-delà d'un simple travail, on s'attache à ces gens* »

« *J'ai un prêt qui se termine, je pourrai m'en sortir avec un seul salaire* ».

« *Travailler en CESU rémunère mieux mais demande plus d'engagement personnel : c'est un métier qui nécessite d'être passionné* »



#### **Les motifs de satisfaction**

- Les prestations auprès des particuliers employeurs : **des activités passionnantes**
- Le contact humain et la gentillesse des personnes : « Plus qu'un travail »
- **Un employeur en OSP compréhensif** et arrangeant au niveau des horaires
- La **simplicité du CESU** sur le plan administratif.
- La possibilité d'accéder à des **formations régulières et pertinentes** via l'OSP

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Des conditions de travail plus difficiles en OSP
- Une rémunération plus faible en OSP qu'auprès de particuliers employeurs
- De nombreux déplacements
- La difficulté à gérer psychologiquement le décès des personnes
- Le manque d'attractivité du secteur



Pauline\* a 35 ans et a un enfant dont elle n'a pas la garde, elle travaille pour un OSP privé, qui existe depuis 2012 et intervient chez une quinzaine de clients aux alentours de chez elle. Elle est auxiliaire de vie depuis 10 ans, après plusieurs activités différentes, elle a décidé de reprendre une formation dans les SAP, qu'elle estime être une véritable vocation. Elle accompagne les personnes dans les soins, les repas, les sorties, la toilette, les courses, et le coucher le soir. Elle a connu une période de multi-emploi (salariée de particuliers employeurs) mais n'a pas souhaité poursuivre dans cette voie.

\* Prénom d'emprunt

### **Plusieurs activités professionnelles avant de s'engager dans les SAP**

Pauline a « fait de tout » avant de travailler dans ce secteur et a occupé plusieurs emplois : commis de cuisine, serveuse... Puis à 25 ans, elle a décidé de reprendre une formation dans les SAP (auxiliaire de vie), qu'elle estime être une vocation aujourd'hui. Cela fait maintenant 10 ans qu'elle exerce son métier, elle a donc une certaine expérience dans différentes structures et organismes des SAP : maisons de retraite, aide à domicile auprès de particuliers.... Elle est employée dans un OSP privé depuis 3 ans, en CDI, rémunérée au SMIC.

« Dans l'aide à domicile, on prend le temps de parler avec la personne, contrairement à la maison de retraite on ne doit pas mettre une heure pour faire 15 toilettes »

« On n'a jamais les mêmes horaires, c'est en fonction des arrêts de travail, des hospitalisations des clients, etc »

### **Un temps plein, avec une régularité partielle des horaires**

Pauline travaille à temps plein, ce qui représente environ 130 heures par mois, et travaille un week-end sur deux. Elle travaille systématiquement aux mêmes horaires le matin (de 7h à 12h), et l'après-midi, les heures sont plus fluctuantes (elle peut travailler jusqu'à 21h mais cela reste rare). La répartition des clients se fait par secteur et selon le lieu d'habitation des salariés de l'OSP, Pauline habite une ville moyenne et travaille donc à 10/15 km aux alentours. Elle intervient chez une quinzaine de personnes.

Pauline a connu une situation de multi-emploi pendant un an : elle faisait le ménage chez une personne en CESU (une fois par semaine) pendant ses jours de repos, en parallèle de son activité d'auxiliaire de vie. Mais elle a décidé d'arrêter depuis la fin de l'année dernière car elle était trop fatiguée, et financièrement cela « ne lui rapportait grand-chose ».

« Le temps plein c'est mieux financièrement, mais le temps partiel permet d'avoir du temps pour soi »

### **Une stabilité de l'emploi satisfaisante rendue possible en OSP**

Pauline est plus satisfaite de travailler en OSP, car en maison de retraite, « l'ambiance était mauvaise, et les conditions de travail très difficiles ». Elle a également travaillé auprès de particuliers employeurs pendant un an à temps plein au service d'une personne tétraplégique, elle estimait être bien payée mais le CESU n'était pas toujours adapté « en cas d'arrêt de travail c'est galère on n'a rien ». Aujourd'hui, toutes ses activités lui conviennent et les relations avec les clients se passent bien. Elle note que même si elle a les techniques pour éviter de se blesser, ce n'est pas toujours facile : elle a souvent mal dans les épaules, et a déjà souffert d'une tendinite.

Pauline s'estime chanceuse d'être à temps plein, « c'est assez rare en SAP ». Elle bénéficie de 5 semaines de congés payés par an et prend ses vacances selon sa convenance, ce qui n'est pas forcément le cas lorsque l'on est employé par des particuliers. Son salaire varie selon les mois, elle dispose d'un salaire de base mais il peut fluctuer en fonction des frais kilométriques et heures supplémentaires. Il est difficile de discuter d'augmentation car l'OSP applique une convention collective.

« On a les techniques qui font que ça va. Mais sur un patient de 82kg qui n'a pas le matériel médical c'est plus difficile. »

Le cadre de travail en OSP lui convient et Pauline entretient de bonnes relations avec ses collègues. Des dispositifs sont mis en place concernant la sécurité au travail, le directeur organise une fois par mois une réunion et fait quelques 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 »

### **Une volonté de poursuivre dans les SAP, mais avec un salaire plus important**

Pauline ne sait pas si elle souhaite rester au sein de l'OSP actuel, même si tout se passe bien. Elle souhaiterait en effet gagner mieux sa vie, mais ne veut pas changer de métier.

« Je ne veux pas être à 1 200 euros toute ma vie »

Par la suite, elle souhaiterait également suivre des formations complémentaires, notamment sur les adultes handicapés. Elle estime que sa formation est suffisante au quotidien mais qu'elle peut s'améliorer dans plusieurs domaines ou pathologies qu'elle ne connaît pas (parkinson, cancers, fin de vie...). Elle a également la possibilité de faire des formations au sein de l'OSP : formation de premier secours ou sur le matériel médical.



#### **Les motifs de satisfaction**

- Un **métier qu'elle juge être une vocation et qu'elle apprécie beaucoup**
- Une **stabilité de l'emploi** et du temps de travail rendue possible par l'OSP
- Des **zones d'intervention situées à proximité** de son domicile
- De **bonnes relations** avec ses collègues et les clients chez qui elle intervient

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Une activité parfois pénible même en connaissant quelques méthodes pour éviter de se blesser
- Un salaire jugé insuffisant
- Une période de multi-emploi rapidement arrêtée car trop contraignante et sans réel avantage financier



Samira\*, 36 ans, habite en milieu rural. Après avoir travaillé une dizaine d'années dans la vente Samira a commencé à exercer dans les SAP en 2009, au sein d'un OSP associatif (aide aux personnes dépendantes). En parallèle, elle intervient également pour des particuliers employeurs (actuellement 1 seul) pour des activités de repassage. Pour Samira, la principale difficulté dans la gestion du multi-emploi est liée à son planning qui est très variable d'une semaine sur l'autre. Depuis qu'elle est devenue mère elle a également réduit le nombre de particuliers employeurs afin de pouvoir concilier vie familiale et vie professionnelle.

\* Prénom d'emprunt

### **La volonté de se réorienter vers les SAP suite à une expérience professionnelle difficile**

Samira est titulaire d'un CAP et d'un BEP Vente. Elle a exercé durant 10 ans dans la vente (magasins puis grande distribution) puis a souhaité quitter ce secteur car ne s'y sentait pas bien. C'est sa mère, qui intervenait elle-même dans les SAP, qui l'a orientée vers ce secteur. A l'époque, l'image qu'elle se faisait des SAP était celle d'un métier qui consistait uniquement à faire le ménage mais elle s'est renseignée et rendu compte que le métier avait « bien évolué ». En 2009, elle a donc intégré un OSP associatif au sein duquel elle travaille toujours. Ce métier la satisfait bien mieux que sa précédente expérience (« dans l'ensemble je trouve que j'ai un super métier ! ») et elle a depuis obtenu le DEAVS suite à une formation de 18 mois en alternance.

« J'ai fait 10 ans la vente, j'en avais marre de me faire traiter comme un chien dans la grande distribution. En discutant avec ma mère - elle faisait ce métier il y a 15 ans - elle m'a dit 'tu devrais te renseigner' »

### **Un emploi au sein d'un OSP concilié à des interventions auprès de particuliers, malgré un emploi du temps variable**

« [le multi-emploi] ça complique les choses : surtout du fait que le planning est variable. En plus on a le planning tard. J'ai le planning depuis hier [jeudi] pour lundi sachant que je travaille samedi dimanche donc c'est super court. Il faut que j'arrive à faire les horaires pour mon fils [nounou] »

Depuis 2009, Samira est employée par un OSP associatif (en CDI). Au départ elle intervenait à hauteur de 80h par mois puis a progressivement augmenté son temps de travail et est actuellement à 110h par mois. Dans le cadre de cette fonction elle effectue « tout ce qui est en lien avec les besoins de la personne mais qui ne relève pas des soins » (toilette, préparation de repas, courses, ménage, accompagnement). En parallèle, elle travaille pour un particulier employeur à hauteur de 8h par mois (repassage exclusivement) et qui la rémunère en CESU. Avec l'OSP, le planning de Samira est très variable : « Les choses qui sont fixes ce sont les jours de repos : 1 week-end sur 2 et 1 jour de fixe dans la semaine Sinon vous pouvez finir un lundi à 15h et le lendemain à 20h... ». Son amplitude de travail est très étendue puisqu'elle peut travailler entre 7h et 20h mais de façon discontinue. Toutefois, l'emploi auprès du particulier est suffisamment souple pour s'adapter à ce planning (repassage une fois par semaine qu'elle effectue à son domicile). Elle s'est aussi arrangée avec son assistante maternelle pour qu'elle puisse s'adapter à ses horaires.

### **Auparavant une activité plus intense, réduite en devenant mère**

Samira a réduit son activité lorsqu'elle est devenue mère, ce qui s'est traduit par une diminution de ses particuliers employeurs (elle en a eu jusqu'à trois). Auparavant son activité était assez intense et cela devenait compliqué en termes de gestion : « ce n'était plus possible entre le contrat à l'OSP, la nounou... » Elle n'avait alors quasiment pas de jours non travaillés, y compris pendant ses congés au sein de l'OSP puisqu'elle continuait à intervenir auprès des particuliers. Désormais elle prend 5 semaines de vacances par an : « maintenant avec le petit quand j'arrive à avoir des vacances, je prends des vraies vacances ». Aujourd'hui, Samira souhaiterait augmenter son temps de travail notamment pour « occuper les temps creux » de ses journées.

« J'étais célibataire sans enfant, je n'avais plus de jour de repos, plus de week-end de repos. Même si c'est qu'une heure par soir vous travaillez tous les jours. Je l'ai fait pendant 5 / 6 ans... mais ça ne va qu'une période, il faut être réaliste. »

### **Un système CESU facilitant mais des indemnités (maladie, chômage) jugées moins favorables pour les emplois auprès de particuliers**

Pour Samira, le système du CESU est facilitant et permet d'accéder facilement à des emplois complémentaires « *en tant qu'employée je n'ai pas de difficulté, je trouve ça génial ce système pour toutes ces petites personnes qui ne trouvaient pas de boulot, pour combler les trous* ».

En revanche, elle constate que le système d'indemnités maladie ou chômage est moins favorable pour les emplois auprès de particuliers. En effet, quand elle a été en arrêt maladie elle n'avait que les indemnités journalières de l'OSP (« *je perdais de l'argent* »). De la même façon, en cas de perte d'un emploi (OSP ou particulier) cela lui apparaît moins favorable pour ouvrir des droits à Pôle Emploi.

Elle souligne aussi que la situation de multi-emploi peut générer des démarches administratives plus lourdes (par exemple pour la déclaration de revenus), mais que cela reste minime : « *à un moment j'en avait 5 par mois [fiches de paie], quand il faut tout stocker... ce sont des petites fiches de 120 euros mais ça compte. Mais ce n'est pas grave* ».

« *Quand on perd un CESU ça n'ouvre pas de droits auprès de Pôle Emploi. Quand vous allez voir Pôle Emploi ils vous disent que vous n'avez pas perdu votre emploi principal mais si vous perdez l'autre emploi [OSP] ils vont prendre en compte le fait que vous avez des compléments : donc c'est super bien mais si un maillon lâche c'est la misère* »

### **Une montée en compétences grâce à une formation**

« *Quand on est formé on change sa façon de penser : on ne pense plus à « comment je vais faire pour réussir à tout faire ? » mais « comment je vais faire pour que la personne soit le mieux possible ? »* »

Avec son OSP, Samira a pu se former et obtenir le DEAVS : « *je suis toujours ouverte ; quand ça s'est présenté ma cheffe a pensé à moi* ». Elle ressentait le besoin de se former (« *il y a des choses auxquelles je ne savais pas répondre ou n'avais pas la réponse. J'aurais préféré rentrer dans ce métier en étant formée* ») et considère que cette formation lui permet de mieux exercer son métier.

Pour la suite, Samira envisage de rester dans cette configuration (emploi au sein de l'OSP et auprès d'un particulier). Au final, cette situation de multi-emploi lui convient tout à fait, bien qu'un seul emploi à temps plein la satisferait davantage : « *si j'avais la possibilité d'avoir un seul emploi qui me satisfasse entièrement au niveau temps et salaire je m'en contenterais mais c'est difficile d'avoir un temps plein* ».



#### **Les motifs de satisfaction**

- Un métier qu'elle apprécie
- **La flexibilité de son intervention auprès du particulier et des horaires de sa nourrice** permettant de s'adapter au planning de l'OSP
- **La possibilité de s'être formée et des perspectives d'évolution de carrière au sein de l'OSP**
- **La simplicité du système CESU** et les possibilités qu'il offre de trouver facilement des emplois complémentaires

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **Des indemnités (chômage et maladie) jugées moins favorables** pour les emplois auprès de particuliers
- Une situation de multi-emploi qui peut générer des **démarches administratives plus lourdes**



Bernadette\* a 62 ans et a un fils. Elle habite dans une agglomération de 60 000 habitants Elle est retraitée depuis quelques mois. Elle a travaillé 30 ans dans les SAP, salariée d'un OSP associatif mais également via un particulier employeur. Ses activités pratiquées étaient diverses : ménage, toilette, repas, compagnie... Aujourd'hui, elle continue d'intervenir chez une personne âgée.  
\*Prénom d'emprunt

### Après avoir élevé son fils, les SAP comme première activité

Bernadette a travaillé dans le secteur des SAP pendant 30 ans. Elle a commencé dans le secteur car un OSP associatif recherchait de la main d'œuvre. S'occupant jusqu'alors de son fils, elle décide de trouver une activité professionnelle.

Pendant 30 ans elle a travaillé pour le même employeur et intervenait également chez un particulier employeur en parallèle sur des tâches diverses. Elle ne possède aucun diplôme.

« Je m'occupais de mon fils. Quand il a grandi j'ai cherché une activité »

« J'avais pas beaucoup de déplacements, mais ça m'aurait pas dérangé d'en faire »

### Des activités auprès de personnes âgées, du lundi au dimanche

Avant sa retraite, Bernadette exerçait auprès d'un OSP associatif chez 6 personnes âgées. Elle intervenait toujours auprès des mêmes personnes, pour qui elle faisait le ménage, la toilette, les repas, le couchage... et autres activités suivant les besoins. Ces 6 personnes étaient situées dans un rayon proche de son domicile. Elle travaillait du lundi au dimanche, par choix. Son salaire atteignait environ 1200 euros par mois pour un volume horaire hebdomadaire proche du temps complet et des horaires réguliers. Elle intervenait également chez un particulier, une personne âgée l'ayant sollicité directement, rémunérée en CESU, sur des activités similaires. Aujourd'hui retraitée, elle continue d'intervenir chez cette personne, 1h par jour « Elle a 99 ans, elle s'habituerait pas à quelqu'un d'autre »

Elle était très satisfaite de ses conditions de travail : « Je les adore, que des points positifs ».

« Les personnes me demandaient même le dimanche et ça me dérangeait pas ».

### Un métier passionnant, qu'elle préfère exercer auprès d'un OSP

Pour Bernadette, c'était un choix que d'intervenir principalement auprès d'un OSP et non en tant que particulier employeur. Cela lui garantissait un salaire plus important ainsi qu'une sécurité de l'emploi. Elle considère que le CESU n'est pas sécurisant en l'absence de contrat de travail. Son employeur OSP était à l'écoute ce qui lui permettait de ne jamais avoir de problème d'organisation.

Sur le sujet des congés, elle explique qu'avec son particulier employeur, elle ne prend pas de vacances car elle n'est pas rémunérée durant ces périodes. En revanche, elle avait la possibilité d'en prendre avec l'OSP, mais n'en prenait pas beaucoup, par souhait.

Pour elle, ce métier a toujours été une passion. Elle loue les relations qu'elle a pu nouer avec ses employeurs, notamment avec la personne de 99 ans chez qui elle continue d'aller malgré la retraite. « C'est familial, j'y vais pas à reculons »

Sa situation de multi-emploi ne lui a jamais posé de problème que ce soit sur le plan administratif, professionnel ou personnel.

Il y a quelques années, elle s'est cassé le bras chez une personne âgée chez qui elle intervenait via son OSP. Cet accident du travail l'a empêchée d'intervenir chez son particulier employeur, sans compensation de revenus. Elle reconnaît également avoir des problèmes de dos récurrents

« En chèque emploi service on a rien, on a pas de vacances, on est pas payé et quand la personne décède on se retrouve sans rien »

« C'est vraiment agréable, passionnant, enrichissant »

« On est plus employée, elle me dit que c'est comme si j'étais sa famille »

### ***Aujourd'hui à la retraite, une vision très positive de sa carrière***

Aujourd'hui, Bernadette est retraitée, depuis quelques mois, même si elle intervient toujours chez une personne.

Sur le sujet de la formation, elle déclare que l'OSP ne lui en a jamais proposé, mais qu'elle n'en avait pas besoin, se sentant bien formée.

Globalement, elle voit sa carrière comme un ensemble très positif. Elle regrette simplement de n'avoir jamais eu accès à la médecine du travail.

« [concernant les formations] On m'a jamais proposé d'en suivre... j'avais pas besoin d'être formée »



#### **Les motifs de satisfaction**

- Un métier **passionnant**
- Des **relations humaines nouées** avec les personnes chez qui elle intervient
- Une **préférence pour le travail en OSP**

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- L'**insécurité** liée au CESU



Stéphanie\* a 44 ans et habite une petite ville de 3 000 habitants avec ses 3 enfants et son compagnon. Elle a exercé dans les SAP pendant 20 ans entre 1998 et 2018 auprès d'un OSP mandataire. Elle pratiquait des activités de ménage, repas et parfois toilette. Épuisée, elle décide de changer de domaine en avril 2018 pour travailler dans une usine automobile en intérim. N'étant pas pleinement satisfaite, elle songe revenir dans le secteur des SAP très prochainement.

\*Prénom d'emprunt

### Un démarrage dans les SAP suite à une proposition

Après un apprentissage en restauration, on lui propose par hasard d'intégrer un OSP de services à la personne. Au départ, elle garde une personne âgée puis passe un CAP petite enfance et garde des enfants. Intégrant un autre OSP, elle occupe des activités de ménage puis demande à être au contact de personnes. Pendant plusieurs années, elle s'occupera donc de personnes âgées, 7 jours sur 7 sur des activités diverses en fonction de leurs besoins.

« Au départ je faisais que des ménages mais j'ai demandé à avoir du contact humain »

« J'avais de très bonnes relations avec les gens, c'est essentiel »

« Ils [l'OSP] essayaient de nous rapprocher au maximum de notre domicile, mais parfois c'était pas le cas ».

### Une intervention via un OSP mandataire et un salaire qui fluctue

Avant de quitter les SAP en avril dernier, Stéphanie exerçait via un OSP mandataire auprès de 10 particuliers, âgés. Elle exerçait des activités diverses (toilette, entretien de la maison, préparation des repas,...), toujours auprès des mêmes personnes. L'OSP faisait en sorte qu'il n'y ait pas trop de déplacements, mais ce n'était pas toujours le cas. Elle travaillait 7 jours sur 7 mais ne travaillait qu'auprès de 4 particuliers le week-end. Au total, elle effectuait 52h par semaine et possédait un contrat en CDI ou CDD suivant les personnes. L'OSP lui délivrait autant de bulletins de salaires que de particuliers chez qui elle intervenait. C'est l'OSP qui lui trouvait les personnes chez qui intervenir et qui définissait les emplois du temps mais ses horaires manquaient parfois de régularité ce qui influait négativement sur son salaire. Elle déclare que celui-ci pouvait varier fortement, avec un creux pendant les périodes de congés où son salaire baissait. Elle entretenait de très bonnes relations, que ce soit avec l'OSP ou avec les particuliers.

### Une activité trop prenante l'ayant conduit à démissionner

Stéphanie appréciait particulièrement la dimension humaine de son travail, mais supportait mal le rythme de travail. Hormis les horaires, elle déclare avoir de bonnes conditions de travail. Les particuliers lui fournissaient l'ensemble du matériel dont elle avait besoin. Sur le sujet des congés, Stéphanie explique qu'elle « détestait en prendre », mais si c'était le cas, elle devait s'organiser avec les personnes chez qui elle intervenait. Les 10% de congés payés était compris dans son salaire.

Usée par le rythme de travail, elle a fini par craquer « C'était pas humain. Au moins à l'usine je fais mes 8 heures et c'est terminé ». Elle finit par décider de démissionner, sans avoir abordé ses difficultés avec l'OSP au préalable.

Son inscription à Pôle Emploi lui a posé des difficultés du fait de son nombre d'employeurs. Elle explique avoir dû scanner et réimprimer l'intégralité de ses bulletins de salaire.

Depuis avril, elle a trouvé un emploi à temps plein en tant qu'intérimaire dans une usine automobile.

« Je travaillais parfois 21 jours d'affilé, j'avais plus de vie de famille, plus de jour de repos, plus de vie de couple et je voyais plus mes enfants »

« J'ai démissionné, elle [sa responsable à l'OSP] a voulu savoir pourquoi. J'en avais pas parlé avant. Ils m'ont dit que je pouvais revenir quand je voulais »

« Pour Pôle Emploi, j'ai tout scanné puis imprimé pendant 5h, c'était la galère »

### **Le souhait de finalement retourner dans les SAP**

Ne s'épanouissant pas dans son travail d'intérimaire, Stéphanie souhaite retrouver le secteur des SAP très prochainement, probablement auprès du même OSP. Elle pense continuer à exercer auprès de plusieurs particuliers mais souhaite pouvoir réduire ses horaires afin de profiter de sa famille et de ne pas travailler en horaires atypiques.

« Commencer avant 8h30, ça me gêne, par rapport à mes enfants »

Elle souhaite également demander une formation longue dans les soins à la personne afin d'apprendre certains gestes, notamment pour la toilette « J'ai jamais été formé à ça alors que j'en fais, j'appréhendais un peu au départ »

En prenant du recul, elle pense que le secteur souffre d'un manque de main d'œuvre qui se répercute sur les salariés qui sont surchargés de travail. Le bas salaire est selon elle l'une des raisons du manque d'attractivité du secteur.



#### **Les motifs de satisfaction**

- Le **contact humain** avec les personnes chez qui elle intervient
- **La bonne entente avec son employeur et les particuliers**

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Une **surcharge de travail**, l'ayant conduit à la démission
- **La fluctuation du salaire**



Dominique\*, 50 ans, habite un petit village dans un département à dominante rurale, avec un compagnon et avec sa fille majeure. Elle a commencé très jeune sa carrière dans le secteur des SAP et affectionne particulièrement de travailler auprès de personnes âgées. Elle est actuellement salariée de deux OSP (un privé, un associatif), d'un particulier employeur et de deux autres particuliers par le biais d'un OSP mandataire. Elle a connu un accident du travail il y a quelques mois et est en arrêt depuis.

\* Prénom d'emprunt

### **Une première expérience auprès d'une personne âgée, révélatrice d'une vocation**

Dominique a commencé à travailler à 18 ans auprès d'une personne âgée malade d'Alzheimer, après avoir postulé à une petite annonce. Elle travaillait alors exclusivement pour cette personne, du lundi au vendredi de 8h à 18h, jusqu'à son décès, 9 mois après le démarrage de son contrat. Elle a ensuite travaillé durant 4 ans à l'hôpital et engagé une formation d'aide-soignante, financée par son employeur. Elle a dû cependant interrompre cette formation et mettre sa carrière entre parenthèses quelques temps, à la naissance de ses enfants. Quelques années après, Dominique a repris des emplois dans le secteur des SAP et apportait également une aide au cabinet médical de son mari. Elle a ensuite connu une période de chômage qu'elle a mise à profit pour suivre une formation conduisant au DEAVS, diplôme ainsi obtenu il y a trois ans. Quelques temps après, Dominique a dû quitter la région dans laquelle elle vivait en raison de problèmes personnels et est venue s'installer en Bourgogne-Franche-Comté, région dont elle est originaire.

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

« On a besoin d'apprendre dans ce milieu car c'est pour le bien des personnes »

### **Des emplois auprès d'OSP et de particuliers, difficiles à conjuguer**

Dominique a alterné périodes d'emploi (auprès d'OSP et de particuliers) et d'inactivités et a quelque peu été empêchée dans sa carrière par des soucis personnels. Malgré cela, son souhait de travailler auprès de personnes âgées est resté intact, malgré les conditions de travail qu'elle juge difficiles. Régulièrement, Dominique a suivi des formations (DEAVS et différentes formations courtes : manipulation des personnes âgées, maladies d'Alzheimer et de Parkinson, psychiatrie...). A son retour en Bourgogne-Franche-Comté, Dominique a dû rapidement trouver un emploi. Elle s'est naturellement tournée vers les OSP aux alentours de son domicile et a trouvé un poste de remplaçante (aide aux personnes âgées) qu'elle a pu compléter ensuite par d'autres emplois, auprès d'un deuxième OSP prestataire (aide aux personnes malades lors des sorties d'hôpital), d'un OSP en tant que mandataire (ménage, repas et toilettes auprès de deux personnes âgées) et d'un particulier employeur en CESU (repas, aide à la toilette et au couché d'une personne âgée) pour une durée totale de 30h environ/semaine. Cette situation de multi-emploi auprès d'employeurs aux statuts divers, rend assez complexe l'organisation de son temps, notamment en raison du fait qu'elle réalise des remplacements et des sorties d'hôpitaux (imprévisibles), d'une part, et occupe des emplois plus réguliers d'autre part (chez un particulier employeur, tous les matins et soirs et les week-ends).

« 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 » »

### **Un accident du travail engendrant un arrêt long**

Il y a un an et demi, Dominique a connu un accident du travail au domicile d'une personne âgée, durant la toilette. Elle a été arrêtée 15 jours et a repris le travail. Cependant sa douleur au bras a perduré et elle a été arrêtée quelques mois après (en arrêt maladie). Elle est arrêtée maintenant depuis 9 mois, situation difficile à vivre. Dominique souhaite pouvoir retravailler mais souhaiterait trouver un emploi plus fixe et régulier, auprès d'un seul organisme car « c'est trop difficile de jongler dans les plannings ».

« Le spécialiste m'a dit de changer de travail mais j'adore mon boulot. Je me sens diminuée, je voudrais retravailler »

### **Des conditions de travail jugées difficiles**

Lorsque l'on interroge Dominique sur ce qui pourrait lui faciliter son quotidien de travail, elle pense en premier lieu aux personnes auprès desquelles elle intervient et souhaiterait avoir les moyens de « mieux les prendre en charge ». Derrière cette problématique, elle aborde le temps dédié à chaque personne, les km à parcourir entre ses différentes interventions, l'agencement des domiciles (salles de bain, escaliers) mais aussi les formations dont elle aurait eu besoin dès le début de sa carrière (sur les gestes et postures ainsi que sur les différentes pathologies).

« J'adore mon métier mais c'est les conditions qui ne me vont pas. Ils se rendent pas compte [ses employeurs OSP], c'est eux qui définissent les heures mais on n'a pas assez de temps chez les personnes. Ce qui me dérange c'est beaucoup de km pour pas grand-chose. C'est ingrat, on fait des heures à la gomme, tout ça pour être mal payé »



#### **Les motifs de satisfaction**

- Un **métier « vocation »** et un goût prononcé pour le contact et l'aide aux personnes âgées
- Des **occasions de formations**, ayant permis une montée progressive en compétences

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Des **horaires irréguliers** et une situation de multi-emploi très complexe à gérer de ce fait
- Une **amplitude horaire** importante, ne laissant pas de temps libre
- Des **temps d'intervention** au domicile « minutés » et jugés insuffisants
- Des **km parcourus** importants entre chaque intervention
- Des **conditions salariales** insatisfaisantes et ayant peu évolué
- Des **indemnités journalières** en cas de maladie très insuffisantes
- Des **formations qui mériteraient d'intervenir en début de carrière**

### 3. LES SITUATIONS DE PLURI OU POLY-ACTIVITE DANS LES SERVICES A LA PERSONNE ET HORS SERVICES A LA PERSONNE



August\*, 31 ans, habite un petit village. Il vit en concubinage. Il travaille dans le secteur des SAP depuis 4 ans et exerce actuellement auprès de trois particuliers employeurs en complément d'un poste de paysagiste en contrat d'intérim. Il réalise principalement des activités de jardinage (coupe, taille, désherbage) et de bricolage (peinture, changement d'ampoule, nettoyage terrasse...). Il s'est dirigé dans les SAP car il ne parvenait pas à trouver un emploi. Il a ensuite continué cette activité tout en travaillant en tant que paysagiste en intérim.

\*Prénom d'emprunt

#### **Les débuts dans le secteur : la nécessité de trouver un emploi**

August a un BAC professionnel en métiers industriels le destinant à devenir mécanicien. Cependant ce métier ne lui convenait pas, et après avoir travaillé dans le secteur des travaux publics, il s'est reconverti dans le métier de paysagiste. Ne trouvant pas de travail, il a commencé une activité dans les SAP en rendant quelques services auprès de particuliers : jardinage, réparations, nettoyage, peinture... Le bouche-à-oreille l'a ensuite amené à avoir davantage de clients. A la suite de l'obtention d'un contrat de paysagiste en agence d'intérim à temps plein, il a décidé de continuer d'exercer dans les SAP en complément, en travaillant le soir et le samedi matin.

« Mon « vrai » métier est mécanicien. Je n'ai pas de diplôme de paysagiste, j'ai fait ça car j'aimais bien cette activité. ».

#### **Une situation de multi-activité jugée satisfaisante**

« Oui je suis satisfait de la situation. Je n'ai pas le temps de chercher d'autres particuliers et puis, je préfère en avoir peu et faire le travail correctement »

Ainsi, August a un CDD d'un an renouvelé chaque année pour chacun des trois particuliers pour lesquels il intervient, rémunéré sous forme de CESU. Il travaille pour les mêmes personnes depuis 4 ans, elles habitent à une dizaine de minutes de son domicile. Il consacre 10 à 12h par mois pour chacune des personnes, avec un nombre d'heures très variable selon les semaines. Il réalise ainsi de petits travaux de jardinage (qui dépendent des saisons), du bricolage, des réparations et parfois de la peinture. Ces services sont réalisés le soir (environ 1h30, après son travail) ainsi que le samedi matin. Lorsqu'il est en congés en été dans le cadre de son métier de paysagiste, il peut arriver qu'il continue à travailler auprès des particuliers. August est satisfait de cette situation de « multi-emploi » car cela lui permet de dégager des revenus complémentaires. De plus, il exerce auprès des mêmes personnes depuis 4 ans et a donc de bonnes relations avec elles. D'ailleurs, lorsqu'August a eu un accident à son domicile et fut arrêté 4 mois, les particuliers pour lesquels il travaillait ont attendu sa guérison. Il n'estime pas son travail pénible et dispose du matériel nécessaire pour travailler (matériel fourni par les particuliers et ponctuellement, il est amené à utiliser le sien).

### **Une situation qu'il souhaite pour le moment préserver**

August ne s'interroge pas vraiment sur l'évolution de sa situation professionnelle, qui pour le moment lui convient parfaitement. Il souhaite peut-être à l'avenir discuter d'une augmentation de salaire avec les particuliers pour lesquels il travaille. Il a « *appris sur le tas* » et pense que c'est suffisant pour exercer ses deux activités professionnelles. Il ne souhaite pas faire de formations car il n'a pas forcément le temps pour cela.

« Je ne sais pas si je souhaite continuer dans cette situation dans les années à venir, mais pour le moment je souhaite rester comme ça »



#### **Les motifs de satisfaction**

- Un **revenu satisfaisant** en complément de sa première activité professionnelle, et stable
- Un **métier en lien avec ce qu'il aime faire** : le jardinage
- De **bonnes relations** avec les particuliers employeurs, qui restent « fidèles ».
- La **simplicité du CESU** sur le plan administratif.

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Aucune difficulté particulière évoquée



Annie\*, 50 ans, habite un petit village. Elle vit en couple et est mère de 4 enfants, trois ayant quitté le foyer familial et une dernière fille de 14 ans. Elle travaille dans le secteur des SAP depuis 25 ans et exerce actuellement auprès d'un particulier employeur et d'une entreprise. Elle réalise principalement des activités de ménage. Jusqu'à il y a peu, elle travaillait également pour un établissement d'hôtellerie/restauration (repassage) et d'autres particuliers employeurs. Elle est actuellement en questionnement sur son avenir professionnel suite à des difficultés de santé. \* Prénom d'emprunt

### **Des débuts dans le secteur un peu par hasard, lui ayant permis d'allier vie familiale et professionnelle**

Annie est titulaire d'un CAP d'employée de bureau. Elle a commencé sa carrière dans des bureaux, dans le cadre de travaux d'utilité collective (TUC). Elle a ensuite eu ses deux premiers enfants et a arrêté de travailler quelques temps. Quelques années après, elle a réalisé une formation pour exercer le métier d'assistante maternelle et a eu deux autres enfants. Alors qu'elle exerçait comme assistante maternelle, elle a commencé à réaliser des ménages pour les parents des enfants dont elle avait la garde. Elle a ensuite eu d'autres demandes, par le bouche à oreille. Les enfants dont elle avait la garde ayant grandi, elle n'a pas continué comme assistante maternelle mais a poursuivi la garde d'enfants sur le temps périscolaire. Elle a fait ce choix car il lui permettait de concilier facilement vies professionnelle et personnelle.

« J'ai commencé à faire des ménages un peu par hasard, par connaissance, ça s'est fait comme ça et de fil en aiguille j'ai eu d'autres demandes ».

« Je n'avais pas de frais de garde, pas de frais d'essence. Je pouvais m'occuper de mes enfants et voir mon mari ».

« Je dis tout le temps, j'ai bien profité. Je le dis, je gagnais bien ma vie, j'ai élevé mes enfants. Cela m'a permis d'avoir un équilibre personnel. Moi, il faut que ça remue ! Le soir, ça, je dormais bien avec ce rythme ! Mais j'ai eu une bonne hygiène de vie. En fait, j'ai jamais eu l'impression de travailler. A l'époque, je ne me rendais pas compte du rythme, tout était hyper organisé »

### **Une période intense de multi-activité**

Progressivement, Annie a été sollicitée par d'autres particuliers ou entreprises de son village pour des 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) : des activités de ménage chez deux particuliers (dont une personne âgée chez qui elle réalisait une vingtaine d'heures), du repassage pour un établissement du secteur de l'hôtellerie / restauration (payé une partie en CESU et une partie en Titre Emploi Service Entreprise), des activités de nettoyage pour une entreprise de transport, et la garde de deux enfants le matin avant la classe, le midi et après la classe. Elle décrit cette période (une vingtaine d'années) comme intense mais lui convenant pleinement. Toutes les activités qu'elle réalisait lui plaisaient. Elle se décrit comme très active et organisée, ce qui était indispensable pour gérer de front ses différents emplois et sa vie familiale. Ses différentes activités lui ont permis de dégager un salaire tout à fait satisfaisant, notamment son contrat chez la personne âgée qui à lui seul lui assurait un salaire d'environ 1 000€/mois.

### **Des problèmes lombaires comme déclencheurs d'une baisse d'activité**

Il y a un an, Annie s'est « bloqué le dos » pendant qu'elle réalisait du repassage dans l'entreprise qui l'employait. 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). En effet, elle ne pouvait se résoudre à « abandonner la petite mamie chez qui [elle] travaillait ». Ayant démissionné (ses employeurs ont refusé une rupture conventionnelle), Annie s'est retrouvée ainsi avec une perte sèche de salaire. Quelques mois après, au début de l'été 2017, la personne âgée chez qui elle travaillait souffrant de la maladie d'Alzheimer, celle-ci a été placée en établissement, se traduisant pour Annie par une nouvelle importante baisse d'activité (mais indemnisée cette fois-ci) mais aussi un certain nombre de regrets personnels : « si j'avais été formée pour la toilette, pour Alzheimer, j'aurais peut-être pu rester chez elle. Cela a été très dur pour moi quand elle a été placée ». Aujourd'hui, Annie travaille encore pour un particulier deux après-midi par semaine et pour l'entreprise de transport deux soirées par semaine.

« Lorsque j'ai eu mon mal de dos, ça a commencé à mal se passer. Ils m'ont fait comprendre [un de ses employeurs] que je faisais exprès. Comme c'est dans le village et que tout le monde se connaît je n'ai pas voulu faire d'histoire, j'ai démissionné. Mais je n'aurais jamais dû faire ça ».

## Un avenir incertain

Annie se trouve aujourd'hui dans une période de questionnements. Ces différents évènements l'ont amenée à se questionner sur son avenir professionnel. Elle envisage plusieurs options tout en se disant « *un peu perdue* » : travailler à l'usine, accepter différentes sollicitations de particuliers ou des entreprises pour des ménages dans son village, garder de jeunes enfants en tant qu'assistante maternelle, travailler en établissement pour personnes âgées ou en milieu hospitalier.

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. Elle n'a cependant pas une idée des interlocuteurs auprès de qui s'adresser et estime compliqué de suivre une formation en situation de multi-emploi.

Elle a récemment rencontré une conseillère de Pôle emploi qui lui a proposé de faire des tests dans une entreprise de confection de luxe, qu'elle n'a cependant pas réussi (« *pas assez minutieuse* ») et un job dating services à la personne lui a été proposé. Elle n'a cependant pas pu assister à ce dernier car son employeur (particulier) n'a pas accepté d'inter-changer ses jours d'interventions pour la libérer.

« *Quand on est dedans, on ne voit pas que ça peut s'arrêter. Je me suis jamais demandé si j'avais envie de faire autre chose. Là, c'est le flou.* »



### Les motifs de satisfaction

- Un métier et une situation de multi-emploi auprès de particuliers et d'entreprises qui permet de trouver un **équilibre entre vie personnelle et vie privée** de par la proximité géographique de ses lieux d'intervention et une certaine maîtrise de ses horaires de travail.
- Un **revenu satisfaisant**, de par le nombre important d'heures réalisées et du montant pratiqué par un des employeurs particuliers.
- Un métier « stimulant » et varié permettant d'être toujours en activité.
- Le sentiment de « ne pas avoir de patron », permettant une certaine **autonomie et liberté** dans l'organisation de son quotidien de travail.
- La **simplicité du CESU** sur le plan administratif.

### Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction

- Un **manque d'information sur les taux de cotisation à la retraite**.
- Une **dépendance vis-à-vis des particuliers employeurs** concernant les heures à réaliser, en particulier lorsque ceux-ci partent en congés (baisse nette de rémunération).
- Une pénibilité du métier se traduisant par des difficultés de santé (tendinites, mal de dos), ne donnant **pas toujours lieu à des arrêts de travail par peur de pénaliser ses employeurs**
- Une **difficulté d'accès à la formation** par manque de temps libéré et d'informations.
- Une absence de **sensibilisation aux bons gestes et postures** hormis les conseils obtenus de la part de son médecin traitant et une **impossibilité d'aménagement du poste de travail** pour les tâches de repassage (pas de matériel permettant d'avoir une jambe en hauteur comme préconisé, pas de matériel de type presse...).
- Une **perte de salaire durant son arrêt maladie** considérée comme « honteuse » et une **complexité des démarches** = un arrêt de travail pour chaque employeur et 3 dernières fiches de paie de tous ses employeurs à fournir à l'assurance maladie.
- Peu de périodes de vacances, en l'absence de congés payés (10 % inclus dans le CESU).



Maryline\*, 50 ans, habite une petite ville située à une trentaine de km de la préfecture de son département. Elle exerce dans le secteur du nettoyage et a 5 employeurs dans ce secteur. Elle complète cette activité principale par quelques heures réalisées dans le secteur des SAP (aide aux personnes âgées auprès de particuliers employeurs)

\* Prénom d'emprunt

### **Une première partie de carrière au sein d'une société de nettoyage**

Maryline a un diplôme d'assistante comptable mais elle n'a jamais exercé dans ce secteur, faute de trouver un emploi à proximité de son lieu d'habitation.

Elle a alors été embauchée au sein d'une entreprise prestataire de service dans le secteur du nettoyage et a travaillé pendant plusieurs années en tant que cheffe d'équipe pour cette entreprise. 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, Maryline a demandé à son employeur de changer de poste et de ne plus assurer de fonctions d'encadrement. Elle a été affectée à un autre poste, à mi-temps, toujours dans l'hôtellerie. Elle travaillait seule et était en charge de l'entretien des chambres d'un établissement. Afin de compléter son temps partiel, Maryline a commencé à prospecter d'autres entreprises à proximité de son domicile pour proposer ses services en tant qu'employée dans le nettoyage.

« Le deuxième particulier pour lequel je travaille, c'est un fils qui m'a appelé un jour pour que je m'occupe de sa mère. J'étais déjà surchargée de boulot, je lui ai conseillé de s'adresser au centre social pour trouver quelqu'un mais il a insisté pour que ce soit moi »

« Je suis un peu là pour tout [emploi auprès des personnes âgées] : l'administratif, le médical, les courses, retirer de l'argent à la banque, le ménage, faire un peu de peinture... »

### **Des activités dans le secteur des SAP, en complément d'une situation de multi-emploi dans le secteur du nettoyage**

Maryline a trouvé dans un premier temps deux postes pour réaliser l'entretien de bureaux au sein de deux entreprises du secteur tertiaire, en remplacement d'une de ses connaissances qui partait à la retraite. Ayant bonne réputation, elle a été recommandée à d'autres employeurs et a alors pris la décision de mettre fin à son contrat au sein de la société prestataire de services dans l'hôtellerie. Maryline cumule aujourd'hui cinq employeurs différents hors SAP : 4 entreprises du secteur tertiaire et une entreprise de nettoyage qui la fait intervenir dans le nettoyage de matériels et de machines au sein d'usines. Ses deux plus gros contrats sont de 83h mensuelles pour l'un et de 52h pour l'autre. Elle complète ceux-ci « petit bout par petit bout ».

Afin d'augmenter son temps de travail et ses revenus, Maryline a commencé à travailler dans le secteur des SAP il y a 7 ans, auprès d'un particulier employeur (personne âgée) puis a été sollicitée par un autre particulier pour qu'elle s'occupe de sa mère. Au plus fort de ses activités, Maryline comptait 7 employeurs différents dont deux dans le secteur des SAP. Concernant ces derniers, elle effectuait des activités très variées : ménage, courses, aide administrative, accompagnement des personnes à leurs rendez-vous médicaux, à la banque, à la poste, etc.

### **Des interventions dans le secteur des SAP, difficilement compatibles avec ses autres activités**

Maryline indique avoir commencé à travailler pour des particuliers employeurs dans le secteur des SAP plutôt par nécessité et par hasard. Elle a démissionné du contrat conclu avec l'un de ses deux particuliers employeurs durant l'été 2017 ne parvenant plus à faire face à ses différents emplois du temps. Elle poursuit aujourd'hui auprès d'un autre particulier (3h15 par semaine) mais envisage également d'arrêter cette activité car la personne auprès de qui elle intervient « n'en fait qu'à sa tête » et le temps qu'elle peut lui consacrer est trop faible au regard de ses réels besoins.

« J'ai démissionné d'un particulier employeur car ce n'était plus possible dans mon planning. Mais cela m'a vraiment peiné car cette personne avait besoin d'une présence. Ça me faisait du bien de savoir que grâce à moi elle ne se laissait pas abattre »

### **Le projet d'abandonner sa situation de multi-emploi et le secteur des SAP**

Maryline réfléchit actuellement à changer de situation car le multi-emploi ne lui convient plus en raison des horaires que cela implique (42h/semaine), de la difficulté à gérer son planning, des conditions de travail et des difficultés pour poser des congés qui soient les mêmes pour tous ses employeurs. Elle souhaiterait avoir un seul contrat à temps plein, dans le nettoyage ou dans un autre secteur. Elle réfléchit notamment à rechercher dans le secrétariat en faisant valoir son diplôme initial.

En revanche, Maryline n'envisage pas de travailler davantage dans le secteur des SAP car elle estime « *ne pas avoir la vocation pour ça* » et n'est pas disponible pour s'investir davantage dans ce secteur. De ce fait, elle n'envisage pas de se former dans le domaine.

*« J'en ai assez. Je n'ai pas de vie privée. Je pars tôt et je rentre tard le soir. Je voudrais laisser tomber tous les petits bouts pour une vie plus équilibrée et vivable. Je suis usée, épuisée »*

*« J'ai un doute quant au fait que j'aurais pu m'occuper de personnes âgées sur le long terme car je m'attache trop, ça me prend vraiment, ça me rend malade quand les personnes vont mal. Ce n'est pas ma vocation. J'ai essayé, je vois que ce n'est pas pour moi »*



#### **Les motifs de satisfaction**

- Le **sentiment d'utilité** apporté par les activités exercées auprès des personnes âgées

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Une **charge de travail trop importante** et des activités dans le nettoyage engendrant une usure professionnelle certaine
- Des **conditions salariales insatisfaisantes**
- Une **difficulté à obtenir de réelles périodes de congés**, identiques chez tous ses employeurs



Catherine\*, 67 ans, divorcée, habite une grande ville de la région. Elle a exercé durant toute sa carrière en tant que comptable. Ayant pris sa retraite à 57 ans, elle a recherché une activité pour compléter ses revenus et financer son prêt immobilier. Les SAP n'étaient pas son choix premier (elle aurait souhaité trouver un emploi administratif) et elle s'est d'abord tournée vers ce secteur à défaut. Aujourd'hui elle intervient auprès de deux particuliers employeurs. En parallèle elle travaille depuis 6 ans pour une entreprise d'événementiel (guichet et administratif), de manière épisodique.

\* Prénom d'emprunt

### **Les SAP, d'abord une orientation par défaut plutôt que par choix suite à une retraite anticipée**

Catherine a exercé toute sa carrière en tant que comptable. A 57 ans, après avoir travaillé 25 ans dans une même entreprise, elle a souhaité partir en retraite, et a dû alors trouver une activité rémunérée pour faire face à ses charges : « Je me suis arrêtée trop tôt, j'aurais pu continuer jusqu'à 65 ans... Mais quand j'ai su que je pouvais partir j'ai fait mon dossier. Il a fallu que je trouve une solution [financière]. [Les SAP], ce n'est pas ce que je prévoyais ».

Suite à cela, elle s'est d'abord tournée vers des emplois administratifs, mais sans succès. Finalement, elle a commencé à travailler dans les SAP par le biais d'une proche qui avait besoin d'aide pour sa parente. Cela fait désormais 10 ans qu'elle est en retraite et environ 9 ans qu'elle exerce dans les SAP, auprès de personnes âgées uniquement. Elle intervient principalement pour des activités de ménage, et dans une moindre mesure pour les courses et de l'aide administrative (déclaration d'impôts, tri de papiers, etc.).

« Ce n'était pas un choix, il fallait trouver une activité rémunérée. Maintenant ce n'est plus un besoin mais il y a des personnes auprès de qui je suis engagée depuis longtemps. Ce n'est plus une obligation financière mais ça permet de rester active ».

### **Un nombre d'employeurs en diminution progressive, en lien avec la volonté de réduire peu à peu l'activité**

« Il faut être flexible. Je passe toute une matinée au même endroit, je ne fais pas 2 heures chez l'une puis 2 heures chez l'autre. Aussi par respect pour les personnes, je rentre me changer entre chaque intervention ».

« Dès le début le temps partiel m'allait. Cette flexibilité n'était pas installée quand je travaillais avant. Il fallait s'organiser ».

A ses débuts dans les SAP, Catherine intervenait auprès de 5 à 6 particuliers employeurs, ce qui représentait quasiment un temps complet (environ 4 journées de 7h). Progressivement elle a réduit son activité en lien avec les décès ou départs en maison de retraite de ses employeurs. Depuis environ 3 ans elle n'avait plus que trois employeurs et depuis novembre 2017, elle n'intervient plus qu'auprès de deux particuliers. Cela représente deux matinées soit 7 à 8h par semaine, avec des ajustements si nécessaire (selon les besoins des employeurs). Cette situation lui convient tout à fait et lui permet, entre autres, de s'occuper de ses petits-enfants.

De son point de vue, la gestion du multi-emploi, y compris lorsqu'elle avait une activité plus intense, ne pose aucune difficulté dans la mesure où c'est à elle de s'organiser, qu'elle intervient dans un périmètre géographique relativement restreint (moins de 10 km) et que le CESU (« la meilleure des choses qu'ils aient inventées ! ») simplifie les démarches.

Elle considère que le temps partiel est « une chance », dont elle n'a pas pu bénéficier au cours de sa carrière professionnelle alors qu'elle élevait ses deux fils.

### **En parallèle un emploi ponctuel dans l'événementiel, aisément concilié avec ses activités dans les SAP**

En parallèle de ses activités dans les SAP, Catherine travaille depuis 6 ans en tant que responsable de caisse ou pour des besoins administratifs pour un complexe qui organise des manifestations événementielles. Cela représente environ 3 à 4 week-ends travaillés sur le semestre ainsi que deux semaines annuelles pour une foire. Elle prend alors chaque année, à la même période, deux semaines de « congés » auprès de ses particuliers employeurs.

Il s'agit d'une activité ponctuelle qu'elle concilie aisément avec ses interventions SAP : « Je m'arrangerais toujours pour faire tout ce dont elles ont besoin avant ces deux semaines. On a un contrat de confiance »

« [concernant son autre emploi :] ça ne perturbe pas l'organisation. Par exemple pour les courses, si je ne viens pas pendant deux semaines, on va prévoir en avance ».

### ***L'accent porté sur la relation de confiance et l'aide aux personnes***

Dans son métier, Catherine insiste particulièrement sur la relation avec ses employeurs. Elle a de bonnes relations avec eux, qu'elle qualifie « *d'amicales* » tout en étant professionnelles. Cela fait plusieurs années qu'elle va chez ces personnes et considère qu'un « *contrat de confiance* » s'est établi entre elles et que « *des liens se sont créés* ».

Elle n'a pas retrouvé cette même satisfaction lorsqu'elle a travaillé en OSP. En effet, elle a eu une courte expérience en OSP associatif (3 mois) mais cela ne lui a pas convenu du fait du manque de valorisation (rémunération et reconnaissance) mais aussi parce qu'elle souhaitait choisir ses interventions (« *Je veux aller chez des gens qui me respectent* »). C'est pourquoi, elle a choisi de travailler uniquement pour des particuliers employeurs et ne souhaite pas passer par un OSP.

Aujourd'hui elle envisage de rester dans cette configuration (2 particuliers employeurs) et d'arrêter le jour « *où elle ne peut plus* ».

« *C'est de la responsabilité, du travail, il faut être à leur écoute [...] C'est sous-payé en association. Le travail n'est pas valorisé.* »

« *Il y a des gens qui ne voient que moi. Les gens attendent, ils comptent sur moi. Ils ont besoin d'être aidés et écoutés* »



#### **Les motifs de satisfaction**

- **Un contrat de confiance** avec les personnes chez lesquelles elle intervient et des relations très cordiales avec ces dernières.
- **Un sentiment de reconnaissance et de valorisation** auprès des particuliers employeurs.
- **Un système CESU simple d'utilisation.**
- La possibilité de s'organiser (gestion de son propre emploi du temps), **une certaine flexibilité.**
- La possibilité de **concilier ses activités dans les SAP avec son autre emploi** (ponctuel).

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **Les conditions d'emploi en OSP** peu satisfaisantes (rémunération moins avantageuse, manque de valorisation, volonté de choisir les personnes chez lesquelles elle intervient).
- **Aucune difficulté particulière** en lien avec le multi-emploi.



Florence \*, 32 ans, réside dans une petite ville. Elle a d'abord travaillé comme assistante de gestion en entreprise (2 années) avant de s'orienter vers les SAP. Elle intervient prioritairement sur de la garde d'enfants et du soutien scolaire auprès de particuliers employeurs et cumule ponctuellement cette activité avec des emplois en CDD (micro crèche ou périscolaire). Elle souligne la potentielle difficulté des démarches administratives en lien avec le multi-emploi mais apprécie vivement le fait de ne pas avoir « de routine » (interventions en horaires atypiques).

\* Prénom d'emprunt

### **La volonté d'intervenir auprès des enfants, suite à une première expérience dans un tout autre domaine**

Florence dispose d'un BTS Assistante de gestion PME / PMI obtenu en 2010. Elle a travaillé durant deux ans en tant qu'assistante de gestion en entreprise. Elle a quitté son emploi et s'est orientée vers les SAP car souhaitait travailler avec les enfants (expériences antérieures en centres de loisirs), en petits groupes, et à domicile, ce qui pour elle favorise l'accompagnement éducatif et permet de personnaliser ses interventions en fonction des besoins des enfants et des familles. Elle a passé son CAP Petite Enfance en 2013 (en 1 an, à distance). Cela fait désormais bientôt 7 ans qu'elle intervient dans les SAP et « ne prévoit pas un retour en entreprise ».

« Je recherche prioritairement de la garde d'enfant et du soutien scolaire. C'est pour ça que je souhaite pas aller vers du ménage, pour garder une certaine cohérence »

« Les familles apprécient la souplesse. Elles appellent parfois le matin. Mais à partir du moment où je dis « OK » ça ne bouge plus, même si c'est pour 2h et qu'ensuite on me propose une journée ».

### **Un fonctionnement en horaires atypiques et le cumul de plusieurs particuliers employeurs et autres emplois de façon ponctuelle**

Aujourd'hui Florence intervient principalement pour des particuliers employeurs (garde, soutien), en horaires atypiques. Elle travaille de façon régulière pour 3 familles : la première représente 20 à 60 heures par mois (garde, soutien scolaire) et n'a « pas deux semaines pareil », la seconde 15 à 20 heures par mois (sorties d'écoles, garde de nuit, ... la mère de famille travaillant comme médecin urgentiste) et la troisième 2 à 3 heures par semaine pour du soutien scolaire. Par ailleurs, elle effectue des baby-sittings pour d'autres familles. En parallèle, Florence intervient en renfort dans une micro-crèche (CDD), de façon ponctuelle : son dernier contrat remonte à janvier et le précédent à l'été dernier. Elle effectue également des CDD sur le temps périscolaire au service de la commune (cantines d'écoles).

« Quand l'annonce est plus loin, j'évalue si ça vaut le coup. Les déplacements, c'est un facteur qui joue »

Les horaires de Florence et son temps de travail sont très variables d'un mois sur l'autre (ex : 40h en mars, 63h en avril). Certaines lui donnent les plannings par avance, mais il y a parfois des ajustements (ce qui demande de la souplesse mais aussi de l'engagement) A noter qu'elle a repris une Licence de psychologie depuis cette année. Le temps partiel lui convient mais certains mois sont « légers ». Actuellement elle est plutôt dans une recherche d'heures complémentaires. Dans l'ensemble, Florence estime que la situation de multi-emploi est gérable. En termes de déplacements, elle intervient dans un périmètre de 20 minutes en voiture environ et n'est pas défrayée ; cela pèse dans le choix de ses interventions.

### **Des démarches administratives qui peuvent être lourdes pour les employeurs et lorsqu'il s'agit de justifier de sa situation**

Florence a pour principe de déclarer l'ensemble de ses heures et estime n'avoir aucun intérêt à ne pas le faire (vis-à-vis des arrêts, de la retraite, de l'assurance). Elle constate que ses employeurs ne sont pas toujours familiers et les aide dans les démarches (déclaration, signature de contrat). Elle dispose d'un contrat CDI avec la première famille dans lequel est stipulé le nom des enfants, les délais de réponse des deux parties, mais souligne que ce n'est pas évident de faire des contrats pour des horaires atypiques. Les familles la règlent généralement en CESU ou chèque (dans le cas de familles bénéficiant de Pajemploi). Elle applique des tarifs différenciés selon les activités et un tarif de nuit le cas échéant. Par ailleurs, elle considère qu'il n'est pas évident de justifier de sa situation auprès d'organismes (lorsqu'il s'agit de faire parvenir tous les bulletins de paie). De fait cela peut être compliqué de faire valoir ses droits (ex : en cas d'arrêt).

« Je n'ai aucun intérêt à ne pas déclarer. Les familles comprennent. Je leur explique comment faire, ce n'est pas simple pour les particuliers employeurs »

« Les familles n'intègrent pas toujours qu'ils sont employeurs. Je leur amène la feuille, leur dit quoi remplir. Maintenant que je sais comment faire autant que je le fasse »

### ***Auparavant deux expériences différentes dans les SAP, en région parisienne***

Florence se trouve dans la région depuis 2 ans. Lorsqu'elle était en région parisienne elle avait d'abord travaillé deux ans dans un OSP et considère que cela avait été « *très attirant* » (notamment en termes de droit à la formation) mais s'était avéré « *décevant* » (rémunération moins avantageuse, moins de souplesse). Par la suite, elle avait travaillé pour des particuliers (3 employeurs) et avait alors des horaires plus réguliers (sorties d'écoles, matinées). Elle note également que les sites de mise en relation fonctionnaient bien en région parisienne, là où elle procède principalement par bouche-à-oreille en Bourgogne-Franche-Comté. Néanmoins, Florence apprécie tout à fait le mode de fonctionnement qu'elle a actuellement en Bourgogne Franche-Comté et qui lui permet de ne pas tomber dans « *une routine* ».

« *J'ai l'impression que l'offre et la demande ont du mal à se rencontrer* »

### ***La dimension éducative mise en exergue***

« *Sur la formation, il pourrait y avoir une information avec le CESU, avec la première paye* »

Florence a peu d'échanges avec d'autres professionnels mais a créé un blog pour valoriser ce métier. Aujourd'hui elle est en recherche d'échanges avec d'autres professionnels, également impliqués sur des aspects éducatifs.

Elle a repris des études en 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 formations. Ces formations lui ont été très utiles et elle les juge plus adaptées que le CAP (peu adapté aux interventions à domicile).

A ce jour elle souhaite continuer son cursus de formation et l'emploi auprès des particuliers. Elle recherche prioritairement du soutien et de la garde individualisée, avec la volonté de réaliser davantage d'heures.



#### **Les motifs de satisfaction**

- **L'intervention auprès des enfants dans une visée éducative** (à domicile, en groupe restreint auprès d'un enfant ou d'une fratrie).
- **Une grande autonomie** et une certaine souplesse entre les deux parties (ex : commun accord entre elle et ses employeurs sur les horaires, éventuellement des ajustements).
- **De très bonnes relations avec les employeurs, une bonne communication.**
- Un mode d'organisation qui **évite de tomber dans « un quotidien »**.

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **Des démarches administratives lourdes pour justifier de sa situation** auprès des organismes en raison des nombreux employeurs (ex : impression des bulletins de paye) : « *on ne rentre pas dans les cases !* »



Louise\* a 46 ans et habite une ville de 20 000 habitants. Elle est mariée, a 3 enfants mais un seul vit encore à la maison. Elle travaille dans le secteur des SAP depuis 8 ans. Avant cela, elle a été vendeuse en boulangerie puis femme au foyer. Elle exerce actuellement auprès de 6 particuliers employeurs pour des activités diverses (ménage, repas, jardinage, auxiliaire de vie, courses...) ainsi qu'auprès d'une entreprise pour des activités de nettoyage. Elle a récemment arrêté un emploi en OSP.

\*Prénom d'emprunt

### Un démarrage en tant que femme de ménage puis une diversification des activités

Louise a exercé en tant que vendeuse dans une boulangerie-pâtisserie, puis s'est arrêtée pour élever ses enfants. Elle a retrouvé une activité en tant que femme de ménage chez un particulier, conseillée par une amie. Elle ne possède aucune formation dans les SAP mais déclare avoir appris et évolué sur le tas en fonction des besoins de ses employeurs. Elle a progressivement, par le bouche à oreille, vendu ses services à d'autres particuliers employeurs, puis a intégré un OSP associatif avant de se faire employer en tant que personnel d'entretien dans les bureaux d'une entreprise.

« J'apprends sur le tas... j'ai évolué professionnellement avec la personne dont je m'occupais puisqu'il a fallu faire des soins... je suis devenue auxiliaire »

### De meilleures conditions d'emploi avec les particuliers employeurs

« En CESU je travaille pour moi, je dépends de personne ».

Actuellement, Louise partage son emploi du temps hebdomadaire entre 5 particuliers employeurs permanents ainsi qu'un sixième 6 mois par an. Elle est rémunérée exclusivement en CESU par chacun de ses particuliers employeurs. Elle s'occupe essentiellement de personnes âgées sur des tâches diverses : ménage, jardinage, courses, lessives, repassage... Elle se dit également auxiliaire de vie puisqu'elle s'occupe de personnes handicapées., mais ne possède pas le diplôme. Lorsqu'il ne s'agit pas de personnes âgées, Louise intervient sur des activités de ménage uniquement. En complément, elle est également salariée d'une entreprise en CDI dans laquelle elle fait le ménage à raison d'1h30 par semaine. Au total, Louise effectue 18h30 par semaine six mois de l'année et 38h30 le reste de l'année puisqu'on son employeur principal ne réside dans la région que six mois par an. En effectuant 18h30 par semaine, elle perçoit environ 1000 euros par mois. Jusqu'à l'an dernier, Louise travaillait également dans un OSP associatif à la fois comme femme de ménage et auxiliaire de vie. Elle était en contact avec des personnes dépendantes pour lesquelles elle s'occupait de la toilette, ou de personnes atteintes d'Alzheimer avec lesquelles elle travaillait la mémoire. Elle déclare préférer être employée via le CESU et explique l'arrêt de son emploi en OSP par l'absence de dimension humaine dans le travail ainsi que la mésentente avec ses collègues et ses supérieurs.

« En OSP il n'y a pas de dimension humaine. Pour moi le respect c'est important. C'est du travail à la chaîne sans s'occuper des problèmes de vie ».

### Le multi-emploi : une gestion et un rythme de travail satisfaisants.

Aujourd'hui, Louise vit plutôt bien sa situation de multi-emploi. En termes d'organisation, elle considère pouvoir gérer ses horaires avec facilité : « Mes horaires sont plutôt fixes même si parfois ça décale ». Elle déclare que sa situation était plus compliquée lorsqu'elle était salariée en OSP. En effet, son employeur la prévenait parfois au dernier moment pour des remplacements alors qu'il était au courant de sa situation de multi-emploi. Elle est très satisfaite d'être à temps partiel une partie de l'année afin de reposer son corps et de se dégager du temps pour sa vie personnelle. Il ne s'agit pas d'une situation subie. Elle a des problèmes de santé depuis 4 ans qui l'ont obligée à s'arrêter quelques temps pour se faire opérer. Elle considère que les démarches auprès de la sécurité sociale ont été compliquées et chronophages « Fournir tous les bulletins de salaire sur un an quand on a 7 ou 8 employeurs... c'est beaucoup de paperasse ». Elle entretient de très bonnes relations avec ses employeurs qui sont arrangeants pour ses congés. L'un des principaux points négatifs à sa situation actuelle est selon elle le coût des déplacements « J'ai choisi d'intervenir dans un périmètre de 10km autour de mon domicile. Ça m'est arrivé de refuser une personne qui était à 20km, en termes de temps et de courage c'était trop ».

« C'est assez facile à gérer. C'est pas pénible, je le fais avec plaisir ».

« On m'appelait parfois 1h avant, pour des déplacements de 60km voire des gardes de nuits » « C'était toujours à moi de m'adapter »

« Femme de ménage et auxiliaire de vie c'est fatigant physiquement. J'ai des problèmes de dos, de nerf sciatique. A 38h toute l'année je ne tiendrai pas le coup ».

### ***Un avenir incertain et une reconversion possible***

Louise n'est pas certaine de continuer son activité sur la durée, consciente que ses soucis de santé 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 le service à la personne ».

Sur le sujet de la formation, elle reconnaît n'avoir aucune idée des démarches à suivre. Elle s'est renseignée récemment afin de suivre une formation de premier secours mais s'estime globalement mal informée sur le sujet. En attendant, elle s'informe sur internet sur les bons gestes, les bonnes postures mais reconnaît être parfois démunie psychologiquement face à certaines situations « *J'ai une personne qui est décédée dans mes bras, on n'est pas préparé à ça* »

*« 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 »*



#### **Les motifs de satisfaction**

- La **simplicité du CESU** sur le plan administratif.
- Facilité à gérer le temps de travail
- Des **activités diverses** et enrichissantes
- Le contact humain
- L'indépendance

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Les conditions de travail en OSP
- La solitude face à certaines situations en particulier employeur (notamment décès des personnes)
- Les frais liés au déplacement
- Le manque d'information concernant la formation



Lucas\*, 33 ans, habite un petit village d'environ 200 habitants. Il vit en couple avec un enfant. Il s'occupe d'animaux (notamment des chevaux) et en complément, fait du jardinage, du bricolage chez des particuliers... Il a commencé à travailler dans les SAP il y a une dizaine d'années, car il souhaitait travailler en lien avec les chevaux, mais avait besoin de complément de revenus. Il souhaite continuer à cumuler plusieurs activités tant qu'il le peut, mais réfléchit tout de même à suivre une formation de comptable.

\* Prénom d'emprunt

### **Une formation en lien avec les services à la personne, suivi d'une activité professionnelle l'ayant amené à diversifier ses missions**

Lucas a commencé à travailler dans les SAP après son Bac professionnel « conduite et gestion d'exploitation agricole ». Il s'est notamment spécialisé dans l'entretien des chevaux (nettoyage de box, sortie du cheval, entretien du cheval, des prés et du matériel d'équitation). Au début il travaillait uniquement dans ce secteur. Il a commencé à faire du jardinage chez l'une des personnes pour laquelle il travaillait, puis avec le bouche à oreille, d'autres voisins l'ont sollicité. Il fut donc amené à réaliser d'autres activités de bricolage qu'il a appris « sur le tas » : ciment, réparations...

« J'ai travaillé pour plusieurs personnes car j'avais du temps libre »

« Le chèque emploi services permet d'être indépendant. »

### **Un emploi du temps bien fourni (hors intempéries)**

Il y a des clients pour lesquels il travaille ponctuellement et 4 ou 5 réguliers, habitant à 10 ou 20 minutes de son domicile. Lucas est en CDD, rémunéré sous forme de CESU. Les « clients » le sollicitent le plus souvent via le bouche-à-oreille, mais il a répondu une fois à une petite annonce pour l'une de ses « clientes ». Son emploi du temps dépend des intempéries. Son activité en lien avec les chevaux représente la part la plus importante (60% de son temps de travail) ; le jardinage représente 30% et le bricolage 10%. Il s'occupe donc de chevaux presque chaque semaine (4 ou 5 fois dans la semaine), et il travaille le week-end au moins une fois par mois. Ses horaires sont plutôt réguliers : le créneau 8h/12h est consacré à l'activité en lien avec les chevaux, et l'après-midi Lucas exerce des activités de jardinage. Il travaille souvent chez 2 particuliers dans la même journée. Lucas exerce donc 20h par semaine au minimum grâce à son activité dans l'entretien des chevaux, ces heures étant plus ou moins complétées selon les besoins des particuliers.

« Mon activité me convient mais ce n'est pas toujours tout rose, avec les intempéries cet hiver je n'ai pas beaucoup travaillé, ça a été compliqué financièrement »

### **Une situation de multi-emploi plus satisfaisante aujourd'hui, mais quelques points négatifs**

Lucas ne se plaint pas de la pénibilité de son travail, il estime que les conditions sont « détendues » chez les particuliers, et que les relations sont bonnes. Il utilise le matériel fourni par les particuliers et ponctuellement le sien (ex : une tronçonneuse). Tout est proche de chez lui maintenant, il a travaillé pendant 10 ans chez un particulier domicilié à 50 minutes de chez lui, ce qui était plus difficile.

La situation de multi-emploi auprès de particuliers lui convient car il est libre, et son activité « marche de plus en plus » même si elle est parfois soumise aux aléas de la météo. Il est aussi compliqué de prendre des congés, il parvient à prendre 15 jours par an, mais cela n'est pas toujours possible en période estivale. D'ailleurs, le système de financement de 10% des congés payés n'est pas satisfaisant selon lui.

Lucas a eu un accident du travail dans le cadre de son activité (un cheval lui a cassé la jambe), et l'indemnisation par la Sécurité sociale fut laborieuse « tout a été long pour se faire payer en accident de travail, ça a duré 2/3 mois car la Sécu ne connaissait pas le système CESU ».

« Sur les fiches de paie, 10% est prévu pour les congés payés mais personne ne les paie en CESU. Il faudrait un système où les employeurs cotisent en centres, que le centre leur prenne les 10% de congés payés et qu'ils les reversent aux employés »

### **Une reconversion possible à long terme**

Lucas est satisfait de son travail, mais il souhaiterait avoir plus de stabilité concernant ses revenus, son activité marche de mieux en mieux alors la situation pourrait s'arranger. Il souhaite continuer dans ce métier, mais ne veut pas travailler pour un organisme (privé, public ou autre). Il pourrait à l'avenir se reconvertir dans quelque chose de moins physique (par exemple une formation de comptable), mais pas dans l'immédiat.

Concernant la question des formations, Lucas estime qu'il dispose des compétences nécessaires pour ce qui est de son activité en lien avec les chevaux. Pour les autres activités, il n'a suivi aucune formation (il n'en voyait pas l'intérêt et n'avait pas le temps) et a appris « sur le tas ». Cependant aujourd'hui, il ne serait pas contre le fait d'en suivre si on lui proposait (à condition que ce ne soit pas à temps plein).

*« Je continue comme ça tant que je peux, après je vais peut-être me reconvertir dans quelque chose de moins physique, par exemple je réfléchis sur une formation de comptable, mais pas dans l'immédiat »*



#### **Les motifs de satisfaction**

- Un **métier en lien avec ce qu'il aime faire** (s'occuper de chevaux) et complété par d'autres activités.
- Des **conditions de travail « détendues »** et de bonnes relations avec les particuliers
- Le sentiment de « ne pas avoir de patron », permettant une certaine **autonomie et liberté** dans l'organisation de son quotidien de travail.

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Un **manque d'efficacité du système d'indemnisation en cas d'accident du travail dans le cadre du CESU.**
- Une **dépendance vis-à-vis de la météo** concernant ses activités.
- **Peu de périodes de vacances, et manque de visibilité sur les congés payés** (10 % inclus dans le CESU mais pas forcément payés par les employeurs).
- Une activité plus difficile physiquement lorsqu'il travaillait pour un particulier à 50 minutes de son domicile.



Mireille\* a 48 ans et vit dans un petit village de 1500 habitants. Elle a une fille étudiante et vit seule la semaine dans un logement de fonction loué à très bas prix à l'un de ses employeurs. Elle dispose d'un diplôme d'attachée commerciale et a longtemps travaillé comme commerciale avant de basculer progressivement dans les SAP suite à des problèmes de santé nécessitant un temps partiel. Aujourd'hui, elle a 7 employeurs, dont une société de nettoyage, sur des activités diverses : gardiennage, ménage, cuisine, repassage, garde d'enfants ainsi que l'entretien et l'accueil des vacanciers dans deux gîtes l'été.

\*Prénom d'emprunt

### Les SAP comme reconversion professionnelle après des problèmes de santé

Titulaire d'un diplôme d'attachée commerciale, Mireille a longtemps travaillé en tant que commerciale dans différents secteurs. Il y a quelques années, elle connaît de graves problèmes de santé qui l'obligent à stopper son activité. Convalescente, elle souhaite reprendre progressivement une activité et trouve un temps partiel comme gardienne de propriété. Progressivement, elle s'est faite recruter par d'autres employeurs afin d'augmenter son activité.

« J'ai été malade. J'ai revu ma manière de voir les choses. J'ai trouvé ce travail par hasard ».

### Une polyvalence auprès de 7 employeurs différents

« Ils sont tous venus me chercher »

« Avant je courais tout le temps. Maintenant je peux me poser, même si il me manque quelques heures l'hiver »

Actuellement, Mireille effectue entre 20 et 30h par semaine, réparties entre 7 employeurs. Son employeur principal est également le plus ancien, chez qui elle est gardienne, ce qui recouvre des activités très diverses (cuisine, peinture, ménage, jardinage, bricolage, entretien de la piscine...). Elle y a un contrat de 26h/mois adaptable selon les besoins et rémunéré en CESU. Parallèlement, elle effectue le ménage dans la banque de son village, embauchée par un prestataire de services, à raison de 5h par semaine : « Ils m'ont embauchée mais je ne les ai jamais vu ». 6h par semaine, elle intervient auprès d'une famille pour laquelle elle effectue ménage, repassage, rangement et garde d'enfants en fonction des besoins, rémunérée en CESU. Elle est également employée par un kiné et une orthophoniste, qui exercent dans le même cabinet mais l'emploi de manière indépendante, où elle fait le ménage le samedi. Enfin, d'avril à septembre, elle travaille pour deux propriétaires de gîtes, le week-end, depuis 3 ans en CDD, pour qui elle assure l'accueil des vacanciers, fait le ménage, le jardinage, les états des lieux ainsi que les questionnaires de satisfaction. Pour ces activités qui peuvent atteindre jusqu'à 12h par week-end, elle est rémunérée en CESU. Elle n'a pas eu à rechercher ses différents employeurs qui l'ont tous sollicitée pour intervenir auprès d'eux. Elle est très satisfaite de sa situation actuelle puisqu'elle arrive à avoir du temps pour elle, ce qui n'était pas le cas avant, et notamment l'an dernier, quand elle travaillait 20h par semaine pour Pôle Emploi comme CIP dans le cadre d'un CAE/CUI en parallèle de ses autres employeurs.

### Une très bonne organisation de son multi-emploi

Pour des raisons d'organisation et de coûts de déplacements, Mireille refuse d'intervenir dans un rayon supérieur à 5km autour de son domicile, sauf si le salaire vient compenser le surcoût. D'ailleurs, Mireille est fière d'avoir su négocier son salaire pour 6 de ses 7 employeurs. Elle oscille entre 12 et 20 euros de l'heure sans compter les « primes » de fin d'année. Concernant ses horaires, ses employeurs savent qu'ils ne sont pas les seuls et acceptent volontiers de s'adapter si nécessaire. Elle a des relations plus compliquées avec l'un de ses employeurs qui oublie parfois de la payer et auprès de qui elle doit insister. Concernant les congés, Mireille explique imposer à ses employeurs 5 semaines de congés par an : « avant je le faisais pas ». Néanmoins, la perte de revenus liée à ces congés est parfois difficile à anticiper et nécessite une organisation tout au long de l'année. Elle précise qu'il est parfois compliqué de cesser complètement son activité pendant ses congés, notamment vis-à-vis de l'employeur chez qui elle réside et qui la mobilise sans cesse : « J'essaie d'être claire avec lui mais parfois c'est compliqué de refuser, c'est plus qu'un employeur ».

« Ayant été commerciale, je pense que ça m'a aidée pour négocier mes salaires »

« J'ai souvent des retards de paye avec une famille, et ils oublient de me déclarer »

« J'ai une tirelire dans laquelle je mets 10% de mes revenus pour assurer mes congés ».

### **Un choix de vie qui lui convient mais qui nécessiterait des ajustements**

Mireille est satisfaite de sa situation d'emploi 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. Elle considère par exemple, qu'il n'est pas normal qu'un employeur puisse se séparer d'un intervenant sans préavis et avec une perte sèche de revenus « *il n'y a pas de filet de sécurité* », et regrette le manque d'automatisme du système de rémunération qui entraîne parfois des retards dans les revenus. Enfin, d'un point de vue personnel, elle regrette l'absence d'échanges avec des collègues qui pourrait servir à partager les expériences et rompre la solitude face à certaines situations : « *Ça créerait un réseau* ».

« *J'ai une meilleure qualité de vie et moins de stress. La santé avant tout.* »

« *Les particuliers ont du mal à comprendre qu'ils sont employeurs. Ils manquent d'information.* »



#### **Les motifs de satisfaction**

- La diversité des tâches
- Un logement « presque gratuit » fourni par l'un de ses employeurs
- Un temps partiel adapté à sa philosophie de vie + la flexibilité des horaires
- Un salaire suffisant
- La réactivité de l'IRCEM en cas d'arrêt maladie

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- L'anticipation des congés en termes de revenus
- Le manque d'information sur la formation
- Un niveau d'information des employeurs trop faible
- L'insécurité du statut : le risque d'être remerciée du jour au lendemain



Thomas\* a 32 ans. Il est séparé et vit avec sa fille, en garde alternée, en périphérie d'une ville de 17 000 habitants. Il exerce depuis 2005 chez des particuliers employeurs pour l'entretien des extérieurs, essentiellement d'espaces verts. Cette activité dans les SAP intervient en complément de deux autres emplois en tant qu'employé polyvalent. Suite à de graves problèmes de santé liés à un accident de la route, il est en arrêt maladie depuis plus d'un an.

\* Prénom d'emprunt

### **Des débuts dans le SAP par défaut**

Thomas n'a pas de diplôme. En 2005, alors qu'il recherche un emploi, il entend parler d'une opportunité dans le château de sa ville de résidence, pour des travaux de réfection de clôtures. Il s'agit de son premier emploi et est toujours resté chez cet employeur depuis.

« Ils cherchaient quelqu'un j'ai saisi l'occasion »

« J'ai connu un employeur qui refusait de me déclarer et qui essayait de profiter de la situation »

### **Des activités d'entretien d'extérieurs à temps partiel**

Jusqu'à son arrêt maladie, Thomas avait deux employeurs principaux. Il était employé dans le château de sa ville en tant qu'employé polyvalent. Il s'occupait de tâches diverses d'entretiens des espaces verts, petites réfections, travaux de peintures. En parallèle, il intervenait dans un « poney club » depuis 4 ans, une après-midi par semaine dans lequel il était chargé d'entretenir les clôtures et la taille des haies. Pour ces deux employeurs, il indique être rémunéré en CESU.

Il a parfois eu d'autres employeurs occasionnellement sur des tâches ponctuelles, qu'il trouve par le bouche-à-oreille, également rémunéré en CESU. Il trouve ce système plutôt efficace même s'il a déjà eu des problèmes avec un employeur qui refusait de le déclarer et avec lequel il est entré en conflit. Il intervient dans une zone géographique proche de son domicile, mais ne s'interdit pas de travailler plus loin.

En moyenne, il effectue environ 25h par semaine pour environ 900€ par mois « ça varie ». Son activité est très soumise aux aléas de la météo et il peut avoir une baisse d'activité importante en cas de mauvais temps prolongé.

« Quand il fait un temps pourri, je peux pas travailler... on essaie d'y aller même quand il pleut ».

### **Un multi-emploi recherché afin d'atteindre à terme le temps plein**

A temps partiel au moment de son arrêt maladie, Thomas aimerait pouvoir cumuler les employeurs quand il sera rétabli afin de se rapprocher d'un temps plein. En effet, séparé depuis peu, il doit se contenter d'un seul salaire et se doit d'augmenter ses revenus. Globalement, le fait d'avoir différents employeurs ne pose pas de problème pour Thomas. L'organisation de son emploi du temps n'est pas un sujet de préoccupation. Ses horaires sont stables, environ 5h par jour, mais il lui arrive d'avoir de plus grosses journées sur demande de ses employeurs. Ses employeurs lui fournissent tout le matériel dont il a besoin. Pour les congés, il a parfois du mal à mettre 10% de son salaire de côté mais essaie de prévoir. Il ne souffre pas des congés de ses employeurs et continue à y intervenir en leur absence. Concernant le salaire, tout est fixé par son employeur, même s'il explique avoir pu négocier une petite augmentation chez son employeur principal. Sur le plan administratif, il trouve sa situation complexe. Pour toute demande, notamment auprès de sa banque, il doit fournir les bulletins de salaires de 12 derniers voire des 24 derniers mois. Cette complexité administrative s'est particulièrement ressentie lors de son arrêt maladie puis des retards administratifs ont eu comme conséquence une absence d'indemnité les 6 premiers mois.

« Il faut calculer tout le temps [pour les congés] et penser à mettre de côté »

« On parle parfois du salaire sur le ton de la rigolade »

« C'est beaucoup de papiers, c'est pas pratique il faut que tout soit justifié »

### **Devenir auto entrepreneur pour avoir moins de contraintes**

Thomas est actuellement dans l'incertitude concernant son avenir. Il attend des résultats d'examens de santé afin de savoir s'il pourra reprendre ou non son activité. Lors de sa reprise, il ne souhaite pas poursuivre via le CESU mais en tant qu'auto entrepreneur. Il pense que ce changement de statut simplifiera sa situation notamment pour les congés. Il avait déjà eu ce projet il y a quelques années mais la personne avec qui il souhaitait s'associer n'avait finalement pas souhaité s'engager. A l'époque, Thomas avait suivi une formation à la CCI (stage de préparation à l'installation) et considère qu'il n'en aura pas forcément besoin. Il regrette néanmoins ne pas avoir de visite avec la médecine du travail et ne pas être formé sur les bons gestes, ce qui risque d'être handicapant en raison de ses problèmes de santé.

Plus globalement, il regrette « l'absence de collègue », et l'absence de contrat sécurisant « Du jour au lendemain on peut vous dire qu'on a plus besoin de vous »

« Peut-être qu'on va me dire que je pourrai plus jamais faire ce métier, mais je veux pas y penser »

« A mon compte j'aurais moins de contraintes, notamment pour les congés »



#### **Les motifs de satisfaction**

- La diversité des tâches effectuées
- La proximité géographique de ses différents employeurs

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- L'anticipation des congés au niveau financier
- La lourdeur administrative liée au statut
- L'absence de collègues
- Le manque d'attractivité du CESU pour des travaux ponctuels



Charlotte\* a 40 ans, est mariée et à 1 enfant. Elle habite dans un petit village. Elle a un niveau BTS. Et dispose d'une formation d'assistante maternelle. Elle a longtemps travaillé dans une entreprise d'insertion et travaille dans les SAP auprès de particuliers employeurs depuis 8 ans, sur des activités de ménage ainsi que sur des activités de garde d'enfants en tant qu'assistante maternelle en parallèle.

\* Prénom d'emprunt

### **Un changement d'activité en partie lié à des problèmes de santé**

Charlotte travaille dans le secteur du service à la personne depuis 8 ans. Avant cela, elle a travaillé dans une entreprise d'insertion pendant 7 ans. Souffrant d'une maladie auto-immune, elle décide de changer d'activité afin de pouvoir adapter son activité. Elle commence par des activités de ménage chez des particuliers, puis exerce également des activités de garde d'enfants.

« Quand j'ai changé d'activité, j'ai eu quelques mois de chômage mais j'ai trouvé rapidement »

### **Une activité de SAP à temps partiel, conforme à ce qu'elle recherche.**

Actuellement, Charlotte est salariée de 6 particuliers employeurs qui la rémunèrent en CESU. Parmi ces 6 employeurs, 4 sont des couples de retraités chez qui elle intervient uniquement pour des activités de ménage et de repassage à raison de 16h par semaine. Les 2 autres sont des personnes en activité chez qui elle intervient pour de l'entretien « au sens large ».

Parallèlement, elle est assistante maternelle le week-end et garde deux enfants. Pour cet emploi, elle n'est pas rémunérée en CESU, les parents la rémunèrent par la PAJE : « J'ai une feuille de paye, c'est différent ». Elle préfère ses emplois en CESU qui sont mieux rémunérés. Au total, elle effectue 22h par semaine ce qui lui permet de percevoir environ 900€ par mois, ce qui lui convient en raison de sa santé. Son premier employeur, chez qui elle intervient depuis 8 ans à raison de 5h par semaine est pour elle le plus important. Elle trouve ses employeurs par le bouche-à-oreille, et, si nécessaire, passe par des petites annonces. Elle n'a pas connu de variation importante de son activité ces dernières années, si ce n'est le recrutement par deux nouveaux employeurs il y a 2 ans.

« 22h, pour des raisons de santé, c'est assez »

### **Un multi-emploi voulu, bien organisé, mais un manque d'informations sur ses droits**

La situation de multi-emploi de Charlotte est une situation voulue qui entraîne cependant un certain coût en termes de déplacements. Il lui arrive de se déplacer à 25 minutes de son domicile, à sa charge, excepté pour l'un de ses employeurs qui compense ses frais. Globalement, elle considère que ses employeurs sont arrangeants et son emploi du temps adapté.

En termes de matériel, tout ce qu'elle demande lui est fourni. Pour ce qui concerne les congés, Charlotte impose 5 semaines de congés par an à ses employeurs. En revanche, elle subit une perte de revenus lorsque ses employeurs sont eux-mêmes en congés. Au niveau du salaire, ce sont ses employeurs qui fixent le taux horaire. Charlotte déclare « ne pas oser » parler de ce sujet avec eux. Pour ce qui est des aspects administratifs, elle constate que le changement d'interface du site internet du CESU a posé des problèmes à certains de ses employeurs qui ne s'y retrouvaient plus. De son côté, elle trouve le fonctionnement du CESU plutôt simple sur le plan administratif. En revanche, elle se dit mal informée sur la sécurité sociale ce qui lui a causé des problèmes d'indemnisation lors d'un arrêt maladie. S'arrêter peut également s'avérer complexe administrativement puisqu'il faut faire signer une déclaration à chacun des employeurs.

« Le salaire j'ose pas en parler. Je déteste réclamer ».

« Je connaissais pas l'IRCEM, donc j'ai pas touché d'indemnités »

### ***Aucune évolution professionnelle envisagée à ce stade***

Charlotte vit au jour le jour et ne se pose pas la question de son avenir professionnel. L'un de ses employeurs vient de l'informer qu'il n'aurait plus besoin d'elle à la rentrée et elle sait qu'elle va devoir le remplacer. Elle pense à poster une petite-annonce si elle ne trouve pas par le bouche à oreille. Concernant sa formation professionnelle, elle explique s'être fait son expérience sur le tas et avoir « appris plein de choses ». Elle n'a jamais suivi de formation particulière en lien avec son domaine d'activité mais saurait se renseigner auprès de Pôle Emploi concernant ses activités de ménage ou d'un Relais d'Assistante Maternelle proche de son domicile concernant ses activités de garde d'enfant.

*« J'ai appris sur le tas, et je dois dire que j'ai appris beaucoup de choses »*



#### **Les motifs de satisfaction**

- Un temps partiel qui correspond à sa volonté
- Des employeurs arrangeants

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- La lourdeur administrative en cas d'arrêt maladie
- Une méconnaissance de ses droits



Damien\*, 28 ans, habite une petite commune d'environ 3 000 habitants, il vit en couple. Il travaille pour des particuliers employeurs sur des tâches d'entretien des espaces verts et des activités de bricolage / bâtiment (peinture, électricité, menuiserie...). Ne trouvant pas d'emploi, il a exercé des activités dans les SAP afin d'avoir un complément de revenus. Aujourd'hui, Damien a trouvé un emploi dans le bâtiment mais continue d'exercer quelques activités de SAP. \* Prénom d'emprunt

### **Les SAP : une activité en attendant de trouver un emploi**

Damien a un parcours scolaire et professionnel qu'il juge assez « chaotique ». Il a commencé à travailler auprès de particuliers employeurs à l'âge de 17 ans en complément de son apprentissage en maintenance des bâtiments de collectivités. Mais cet apprentissage ne lui a pas convenu, Damien a donc décidé de s'orienter vers l'école de la deuxième chance pour faire un apprentissage dans les espaces verts. A l'issue de l'obtention de son CAP, des problèmes personnels lui ont fait cesser toute activité pendant un an. Damien a ensuite repris une activité professionnelle en intérim (maçonnerie, industrie automobile) puis une activité dans les SAP auprès de particuliers après avoir diffusé des annonces dans les commerces.

Depuis un an et demi, Damien est en situation de multi-emploi, il travaille pour deux particuliers en CESU (essentiellement sur des activités liées à l'entretien des espaces verts) et a trouvé un poste d'ouvrier qualifié dans le bâtiment (rénovation de bureaux pour une association). Initialement, cette activité était rémunérée via le CESU, et elle s'est transformée en contrat de travail plus classique (CDD).

« Je faisais beaucoup d'heures supplémentaires l'année dernière, mon activité de rénovation du bâtiment me prenait du temps en CESU. Aujourd'hui, comme c'est un CDD dans le cadre d'une association, c'est plus compliqué »

### **Une situation de multi-emploi qui n'est pas forcément avantageuse financièrement**

Damien travaille à mi-temps, il exerce 21h par semaine dans le cadre de son CDD, et a des contrats de 3h par semaine pour deux particuliers. Chaque semaine il travaille du lundi au mercredi dans le bâtiment ; et le jeudi matin est consacré aux SAP. De temps en temps, d'autres personnes l'appellent, mais cela n'arrive pas souvent. Le nombre de personnes pour lesquelles Damien travaille dans les SAP a diminué, il en avait 4 ou 5 auparavant, mais elles n'avaient plus besoin de ses services.

« Je faisais 46h à l'usine, je n'arrivais plus à assurer les SAP, j'ai donc arrêté et la dame n'a pas rappelé »

Les deux particuliers pour lesquels il travaille habitent près de chez lui (30min), alors que son activité dans le bâtiment est à une heure de route. Damien souhaite mettre fin à son CDD dans le bâtiment car il sa rémunération est insuffisante au regard des frais de route supportés.

Avant cette expérience, Damien a également exercé une activité auprès d'un particulier employeur alors qu'il occupait un poste à l'usine. Il a cependant arrêté car il n'arrivait plus à gérer son état de fatigue.

### **Mais des conditions de travail jugées satisfaisantes**

Damien est plutôt satisfait de ses conditions de travail dans le cadre des SAP. Concernant le matériel, il n'emmène pas son matériel, excepté lorsque le « client » n'a pas l'outil adéquat. Il estime que ce n'est « pas compliqué de prendre des jours de congés », il prend deux semaines à Noël, et une semaine ou deux l'été en prévenant un mois à l'avance les employeurs. Si dans l'autre sens, les employeurs sont en congé, il peut arriver qu'il aille tout de même réaliser quelques travaux en leur absence.

« Je ne me plains pas, les relations se passent bien, les clients ont toujours le sourire »

### **Un objectif pour la suite : exercer une activité à plein temps**

Damien estime que ses revenus sont insuffisants. Il aimerait travailler pour plus de particuliers dans les SAP afin d'avoir un emploi du temps plus rempli ou bien trouver un CDD à plein temps. Il confie regretter l'époque où il était à l'usine et cumulait des activités dans les SAP car il gagnait plus, mais cela lui a posé trop de problèmes de santé : douleurs dans les genoux, les bras, le cou...

*« Pour le moment, mes revenus se sont pas satisfaisants mais ça me fait du travail, ça évite de rester à la maison à rien faire »*

Damien ne souhaite pas suivre de formation il n'en voit pas l'intérêt tant qu'il a du travail. Il estime que sa formation est suffisante et qu'il apprend sur le terrain, sa formation de base l'aide énormément au quotidien (soudure, électricité, ossature, isolation thermique, charpente et couverture, peinture...).

*« Moi c'est tout simple, mon but est d'essayer d'avoir un contrat à plein temps, tant que je n'ai pas trouvé je continue »*



### **Les motifs de satisfaction**

- Une activité financièrement complémentaire à son CDD lui permettant de « ne pas rester à la maison »
- Des **conditions de travail « détendues »** et de bonnes relations avec les particuliers
- Le système du CESU jugé satisfaisant

### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Une situation de multi-emploi jugée difficile, notamment lorsqu'il a travaillé en usine
- Un manque de travail lié au faible nombre de particuliers pour lesquels il travaille
- Une rémunération jugée insuffisante



Thérèse\*, 60 ans, réside dans une petite ville avec son mari. Elle a commencé sa carrière dans les SAP il y a une dizaine d'années suite à un divorce et son déménagement de la région parisienne. Aujourd'hui, elle intervient quasi exclusivement pour des particuliers employeurs (une douzaine environ) et conserve une seule intervention via une association d'insertion. Elle est tout à fait satisfaite de ses conditions de travail, en particulier de la reconnaissance dont lui témoignent ses employeurs, et compte poursuivre ainsi jusqu'à sa retraite, dans 2 ans.

\* Prénom d'emprunt

### Une entrée dans les SAP en seconde partie de carrière et suite à un divorce

Thérèse a commencé à exercer dans les SAP lorsque, il y a une dizaine d'années, elle a divorcé et déménagé de la région parisienne. Elle était alors au RMI et avait 2 enfants à élever : « *il fallait exercer pour avoir des sous* ». Auparavant, elle avait principalement travaillé en usine et ne souhaitait pas retourner sur un emploi similaire, notamment à cause des relations entre collègues. Par bouche-à-oreille elle a eu connaissance d'une personne qui recherchait un intervenant à domicile pour des heures de ménage. A ce moment-là elle a aussi eu des clients via une association d'insertion. C'est ainsi qu'elle a commencé à exercer dans les SAP. Elle s'est aussi orientée vers ce métier par intérêt et déclare que c'est une activité qui lui plaît : « *J'aime faire le ménage* ». Progressivement elle « *s'est faite une réputation* » et son nombre de particuliers employeurs a crû.

« *C'était un choix en fin de compte, je ne me voyais plus trop en usine, c'est toujours la bagarre entre les collègues* »

« *A l'époque c'est une dame qui m'a dit qu'elle cherchait une femme de ménage et ensuite ma petite réputation a été faite* »

« *Je m'arrange pour avoir 2 clients l'un à côté de l'autre. La plupart du temps c'est 2h ou 3h d'affilée le matin et l'après-midi 4h. J'essaie de regrouper pour pas perdre de temps.* »

[Sur les déplacements :] « *Je n'ai pas de difficulté, j'ai le permis, c'est seulement 10 km, ça se fait rapidement.* »

[Le multi-emploi :] « *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* »

### Des horaires très réguliers et une situation de multi-emploi qui ne pose aucune difficulté

Thérèse exerce des activités de ménage : « *Je fais tout le ménage chez les gens, les vitres, le repassage, un peu dame de compagnie mais la grand-mère chez qui j'allais vient de décéder* ». Elle ne pratique pas de toilette ou de soins : « *pour ça il faut des diplômes, savoir s'occuper des gens* » et cela ne l'intéresse pas.

Aujourd'hui, elle travaille quasi-exclusivement pour des particuliers, une douzaine environ. Ses horaires d'intervention sont très réguliers : 6h par jour sauf le mercredi (3 ou 4h), soit 28h par semaine environ. Pour elle « *c'est bien assez* » et ce volume d'heures lui convient. Elle n'éprouve aucune difficulté quant à la gestion de son planning ou de ses déplacements : elle exerce sur une plage horaire de 9h à 18h environ avec une pause de 2h le midi et intervient dans un rayon de 10 km autour de son domicile en essayant de regrouper ses interventions en fonction de leur proximité géographique.

Elle conserve par ailleurs une seule intervention via une association d'insertion (une fois par semaine, pour du repassage). Elle continue à intervenir chez cette personne car c'est une cliente de longue date mais considère que c'est moins avantageux que ses interventions auprès des particuliers employeurs : « *la paye c'est pas la même ! avec l'association on travaille en SMIC alors qu'avec le CESU c'est nous qui choisissons le tarif* ».

### Des conditions de travail jugées satisfaisantes

Thérèse ne conclut pas de contrat avec ses clients : « *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* ». Elle indique avoir de très bonnes relations avec ses particuliers employeurs.

Elle s'estime libre de choisir ses congés : « *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* ». Quand elle est en congés (non rémunérée) ou que ses employeurs partent cela génère une perte de salaire mais qui est atténuée par le fait que tous ne prennent pas congé d'elle sur les mêmes périodes : « *c'est une perte de sous, c'est sûr, mais on s'arrange* ».

Elle se dit « *bien payée* » et de fait ne demande pas d'augmentation : « *la rémunération est satisfaisante, surtout que j'ai des patrons super cools, ils ne sont pas derrière moi* ».

Elle ne repère pas non plus de difficulté administrative, y compris lors de son arrêt maladie, il y a deux ans, et considère que le CESU est un système facilitant : « *je n'ai rien à faire, je fais juste mes heures de travail, les patrons déclarent, moi je fais juste le ménage* ».

« *Ce ne sont même plus des employeurs, ce sont des amis. On s'attache aux gens, j'ai des clefs des maisons... ce ne sont plus des patrons* »

[Lors de son arrêt maladie] « *Les clients ont attendu [2 mois], c'est la sécu qui a payé. J'ai conservé la même clientèle. Personne ne veut me lâcher* »

### ***L'absence de recours à la formation et pas d'évolution envisagée jusqu'à sa retraite***

Thérèse dispose d'un certificat d'études et n'a pas suivi d'autres formations au cours de sa carrière dans les SAP. Elle considère que cela ne lui a « *pas manqué* » et n'a jamais ressenti le besoin de se former. Elle n'a jamais bénéficié d'informations sur la santé sécurité au travail et les risques du métier non plus : « *à mon âge, on a l'habitude, on connaît les maisons, ce qu'il faut faire* ». Cela ne lui a pas paru nécessaire.

Elle envisage de poursuivre tel qu'aujourd'hui et conserver son activité auprès de ses particuliers employeurs jusqu'à sa retraite, dans 2 ans : « *mes clients sont des architectes, des coiffeurs,... pas de personnes âgées, j'en ai plus c'est trop dur ! la dernière petite grand-mère est décédée, maintenant je ne travaille que pour des 40/45 ans. C'est bien, comme ça ils vont m'emmener jusqu'à la retraite* ».

Au final, ces conditions de travail lui conviennent tout à fait et elle apprécie particulièrement la grande autonomie dans son travail : « *Je suis bien, je discute avec personne, je suis ma petite patronne. Je suis bien toute seule, je suis libre* ».

« *Quand on est chez les gens ils nous disent : « vous faites ça », on sait faire, on fait ce qu'ils veulent même si on a le droit de dire non* »

« *Je suis heureuse d'aller au travail, j'y vais avec le sourire* »

« *Je ne cherche même pas de travail, c'est les gens qui me cherchent* »



#### **Les motifs de satisfaction**

- **Un métier auquel elle porte un intérêt**
- **Des horaires de travail très réguliers** qui n'empiètent pas sur sa vie personnelle
- **Une situation de multi-emploi facilement gérée (planning fixe, déplacements optimisés)**
- **Une rémunération jugée satisfaisante**
- **De très bonnes relations avec les employeurs** qui en retour lui témoignent leur satisfaction et une grande fidélité
- **Une bonne réputation**, qui lui assure d'être continuellement en activité, et générant un sentiment de valorisation
- **Une grande autonomie** (une activité exercée seule, choix de ses congés,...)
- **Un système CESU facilitant**, de telle sorte qu'elle « n'a rien à gérer »

#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- Aucune difficulté ou motifs d'insatisfaction mentionnés.



Victoire\*, 57 ans, habite en milieu rural, dans un petit village. Elle est employée dans un château pour effectuer des activités de ménages, repassage, cuisine depuis 29 ans et intervient depuis 20 ans sur des activités similaires auprès de particuliers employeurs. Elle ne rencontre aucune difficulté en lien avec le multi-emploi mais déplore la complexité des démarches administratives en cas d'arrêt maladie.

\* Prénom d'emprunt

### **Une entrée dans les SAP dans un village où il n'y a « pas grand-chose »**

Victoire a quitté l'école à 16 ans puis a eu plusieurs expériences professionnelles, en usine et dans un restaurant. Par la suite elle s'est mariée et est devenue mère. Elle a alors élevé ses enfants et a eu une activité de garde d'enfants à son domicile, lui permettant de concilier travail et vie familiale.

Une fois ses enfants plus grands, elle a commencé à travailler en tant qu'employée dans un château, il y a de cela 29 ans. Ce château a une activité d'élevage de chevaux et emploie plusieurs professionnels. Pour sa part, elle intervient pour effectuer le ménage, le repassage et la cuisine. Par la suite, elle a complété cet emploi avec des interventions auprès de particuliers employeurs, il y a de cela 20 ans, sur des activités similaires (ménage, repassage, jardinage...). Victoire considère que son emploi au château, tout comme ses activités dans les SAP, sont des opportunités qu'elle a saisies lorsqu'elles lui ont été proposées, dans un petit village où il n'y a « pas grand-chose d'autre ». Malgré tout, cela lui convient tout à fait.

« J'ai commencé ce métier parce qu'on habite dans un petit village et qu'il n'y a pas grand-chose ... on m'a demandé si je voulais travailler et j'ai dit « oui ». Ça s'est fait comme ça et ça ne me déplaît pas »

« Mes horaires sont assez réguliers, et même s'ils peuvent varier ce n'est pas difficile à gérer »

« Des fois je ne vais pas au château [congrés] mais je vais chez les autres, sauf si je pars en vacances »

### **Le choix du multi-emploi pour augmenter le temps de travail et aucun impact perçu sur l'organisation professionnelle ou personnelle**

Victoire dispose d'un contrat en CDI pour son emploi au château et est « payée par la MSA » comme le château a une activité agricole. En parallèle elle intervient pour 5 particuliers employeurs : « 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 a fait le choix du multi-emploi « parce que c'est un petit village et qu'il n'y a pas de travail autre ». Cela lui a permis d'augmenter son temps de travail et sa rémunération.

Aujourd'hui, elle travaille « au moins 100h sur le mois » : elle intervient à raison de 52h par mois au château et de façon variable auprès des particuliers employeurs. Le temps partiel lui convient tout à fait. Pour elle, le multi-emploi n'a aucun impact sur son organisation et ne présente aucune difficulté. Elle ne rencontre pas non plus de difficulté concernant les déplacements, intervenant dans un périmètre restreint. En principe elle prend 4 semaines de congés sur l'année, au moins pour son emploi au château, mais elle intervient tout de même chez les particuliers employeurs durant ces périodes à moins qu'elle ne parte en vacances.

### **Une seule difficulté exprimée autour des démarches en cas d'arrêts maladie**

Victoire n'a jamais eu d'accident du travail. En revanche, elle a eu des arrêts maladie et a trouvé les démarches particulièrement complexes et fastidieuses : « ça nécessite de tout chercher... des fois je n'étais payée que par le château parce que je ne savais pas comment faire. J'ai été arrêtée il n'y a pas très longtemps, j'ai envoyé les documents à l'IRCEM et il y avait 11 jours de carence : j'ai été en arrêt mais j'ai rien touché ».

Pour le reste, Victoire n'a jamais bénéficié d'information sur la santé sécurité au travail mais cela ne lui a pas paru nécessaire. Elle n'a pas bénéficié non plus de formation et n'en n'a pas ressenti le besoin. Dans les années à venir elle envisage de poursuivre ses emplois actuels et ne prévoit pas d'évolution particulière.

« C'est surtout pour les arrêts maladie, que ce soit plus simple : je ne sais pas si c'est parce que je suis à la MSA et pas à la sécurité sociale... J'ai déjà été arrêtée et pris des vacances pour ne pas avoir à envoyer la feuille. On ne sait même pas où envoyer, où demander et ensuite on vous demande toutes les feuilles de paye sur 3 mois ou 6 mois, d'envoyer toutes ses copies... et puis on a 11 jours de carence »



### Les motifs de satisfaction

- **Une situation de multi-emploi facilement gérée** (peu de déplacement, des horaires globalement réguliers) et qui n'a pas d'impact sur son organisation professionnelle ou personnelle



### Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction

- **Les difficultés administratives en cas d'arrêt maladie** (envoi des fiches de paie sur les derniers mois,...) et le délai de carence pouvant conduire à renoncer à des arrêts maladie



Lucienne\*, 60 ans, habite dans une petite ville. Cela fait 30 ans qu'elle exerce dans le secteur des SAP, au sein du même OSP associatif. Actuellement elle intervient chez 11 personnes ce qui représente 130h sur le mois. En parallèle elle cumule un autre emploi dans un cabinet médical (1h de ménage chaque jour) et jusque récemment veillait 4 nuits par mois sur une personne accidentée de la route. Elle relève plusieurs difficultés de son métier qui ont plus trait au métier en lui-même qu'à la situation de multi-emploi. Malgré tout elle affectionne profondément son métier et apprécie travailler au sein de l'OSP. \* Prénom d'emprunt

### **Une carrière dans les SAP et un métier considéré comme une vocation**

Lucienne a commencé à travailler à ses 16 ans, dans une usine de montres puis dans la vente, emplois qui ne lui plaisaient guère. Par la suite elle s'est mariée et a commencé à travailler dans un OSP associatif. Elle s'est orientée vers cet emploi sur les conseils d'une amie. Dans un premier temps, elle ne travaillait que de façon ponctuelle, durant les vacances, car son fils était bébé et son mari assurait les revenus, puis elle a décidé de rester de façon permanente au sein de cet OSP. Cela fait désormais 30 ans qu'elle exerce dans les SAP, dans ce même OSP, en CDI. Titulaire d'un certificat d'études, elle a passé et obtenu le CAFAD (ex - DEAVS) lors de ses premières années d'activité dans les SAP. Lucienne déclare qu'elle a toujours aimé être au contact des personnes âgées et que, malgré la pénibilité de son métier, c'est un métier qu'elle affectionne particulièrement.

« J'aime les personnes âgées, moi j'aime mon boulot ! Malgré que c'est pénible, contraignant... j'ai une passion pour les personnes âgées »

### **Une activité principale en OSP et deux autres emplois en parallèle, dans des secteurs proches**

« Je commence à 7 h le matin et jusqu'à 18 h le soir. J'ai 60 ans, je commence à sentir la fatigue. Aujourd'hui j'ai fait du ménage, il fait 30 degrés, je suis trempée... »

Au sein de son OSP, Lucienne dispose d'un contrat de 130h par mois mais réalise parfois davantage d'heures (jusqu'à 150h) qui sont « récupérées » en cas d'absence des personnes chez lesquelles elle intervient : « On a un compteur : si une personne est absente ils piochent dans le compte et en fin d'année si dans le compteur il y a trop d'heures, ils les payent ». Auparavant, l'OSP n'était qu'en mode mandataire puis est passé en mode prestataire quasi-exclusivement. Aujourd'hui, elle intervient auprès de 11 personnes, pour des activités de toilette, repas, ménage, courses. En parallèle, et depuis 11 ans, Lucienne travaille pour un cabinet médical : elle effectue 1 heure de ménage tous les matins. Il s'agit d'un contrat en CDI. Enfin, jusqu'à récemment, Lucienne était employée par une association d'action sociale pour s'occuper d'un grand accidenté de la route. Elle était présente chez lui la nuit (pour veiller, lui servir de l'eau...). Elle appréciait cet emploi qui était plus rémunérateur : « là ça valait le coup : je faisais les nuits de 20 h à 8 h du matin, on était 4 à tourner. Je faisais 4 nuits par mois, à 100 euros la nuit ». Elle a occupé cet emploi durant 1 an, jusqu'à ce que la personne décède. Avec ces différents emplois, Lucienne a un rythme soutenu et exprime une certaine fatigue.

### **Des motifs d'insatisfaction autour des déplacements, de la reconnaissance du métier ou de la rémunération**

Lucienne soulève la question des déplacements. Elle intervient parfois pour des demi-heures, jusqu'à 25 km de chez elle et n'est payée pour le déplacement que si elle effectue deux prestations d'affilée « on est chronométré : c'est le stress continu, on court après le pointage : ce soir je suis arrivée à 16h05 chez la dame donc je ne pouvais partir qu'à 18h05. Ça c'est pénible, mais bon on est rôdé ».

Elle déplore également le manque de reconnaissance du métier, y compris de la part des personnes chez lesquelles elle intervient : « On n'est pas reconnu. Ils vont dire « ma femme de ménage est là » mais on est là pour leur toilette, leurs papiers, pas que pour le ménage ! »

Enfin, elle évoque la question de la rémunération : « Il faudrait qu'on soit mieux payé. On fait le boulot des aides-soignants : on fait la toilette comme les aides-soignants mais c'est pas reconnu, on est « femme de ménage ». Le cumul de ses 3 emplois lui permettait d'avoir des revenus convenables mais la perte récente de son emploi avec l'association a un impact important sur sa rémunération.

Malgré ses inconvénients, qui sont selon elle davantage inhérents au métier lui-même qu'à la situation de multi-emploi, Lucienne déclare : « J'aime mon boulot mais les inconvénients du métier mon asso n'y est pour rien ».

« Dans ce métier on utilise la voiture. On est juste payé quand on 2 prestations l'une après l'autre, 0,34 cts du km ou quelque chose comme ça... Je fais des km et des km et ne suis pas payée pour partir ni pour revenir... Mais j'ai du boulot donc je ne me plains pas »

« Ce qui est ingrat dans ce métier c'est qu'on nous prend pour la femme de ménage... après moi je m'en fous »

### **Une situation de multi-emploi gérable mais un temps partiel plutôt subi**

Lucienne dispose d'un planning plutôt régulier pour ses interventions avec l'OSP, qui lui est transmis en avance. Elle s'arrangeait pour que ses trois emplois se concilient : « *tout se concordait* ». Elle considère que l'impact sur sa vie personnelle était limité : « *Comme je suis toute seule, au niveau de la vie privée ça allait, je ne suis pas beaucoup chez moi mais ça va* ».

Le temps partiel ne lui convient pas et c'est ce qui l'avait conduit à cumuler ses deux autres emplois. Depuis qu'elle a « *perdu les nuits* », elle espère retrouver autre chose pour compléter.

« *Un statut ce serait bien et une reconnaissance. On ne demande pas 50 euros de l'heure mais on n'a jamais de prime, je ne sais pas ce que c'est un 13<sup>e</sup> mois, malgré qu'on bosse comme des malades* »

« *Quand j'ai une grosse grippe je dis à l'OSP que je ne suis pas bien, je rentre et à 14h je repars travailler. Il faut que j'avance je n'ai pas les moyens. Mes enfants me disent d'arrêter mais je ne peux pas* »

### **Des informations SST et formations suivies via l'OSP**

Lucienne n'a jamais eu d'accident de travail (« *je fais attention* ») ni d'arrêt maladie, malgré son mal de dos car « *sa situation ne lui permet pas* » (carence). Elle a récemment bénéficié d'une réunion d'information sur la santé sécurité au travail au sein de son OSP. Selon elle, son OSP est actif sur ces questions de risques (ex : mises à disposition de ceintures pour soulever les personnes, de matériel,...). Elle a aussi suivi de nombreuses formations via l'OSP (sur la mobilité, la fonction de tuteurs en entreprise, sur le décès...). Dernièrement elle a fait la formation « manipulation » : « *ils nous renouvellent de temps en temps quand ils voient que ça fait longtemps ; j'ai revu les gestes qu'il faut* ». L'année prochaine elle pourrait être en retraite mais ne va « pas la prendre » car n'en a « pas les moyens ». Elle souhaite continuer à l'OSP et exercer jusqu'à ses 64 ans.



### **Les motifs de satisfaction**

- **Un métier pour lequel elle porte un grand intérêt**, un contact auprès des personnes âgées qu'elle a toujours apprécié
- **Les formations via l'OSP**
- Un planning régulier, communiqué en amont
- Une situation de multi-emploi gérable

### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- **De nombreux déplacements** qui ne sont pas pris en charge en totalité
- **Les temps d'intervention par demi-heure**, qui sont selon elle de la maltraitance envers les personnes âgées
- **La manque de reconnaissance du métier**
- La rémunération
- Le temps partiel



Sylvie\*, 40 ans, habite une petite ville de quelques milliers d'habitants dans un département à dominante rurale. Depuis un an, elle vit seule avec ses deux enfants. Elle travaille dans le secteur des SAP depuis le début des années 2000 et exerce actuellement auprès de 4 particuliers employeurs et pour une entreprise. Elle a commencé sa carrière par de la garde d'enfants. Aujourd'hui, elle réalise principalement des activités de ménage, repassage, préparation de repas et courses. Elle se dit satisfaite de cette situation mais commence à s'interroger sur son avenir professionnel et aimerait occuper un poste lui offrant davantage de sécurité d'emploi.

\* Prénom d'emprunt

### **Une première activité de garde d'enfants ayant évolué au fil du temps**

Sylvie 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. Progressivement, ses activités auprès de cette famille vont se diversifier (ménage, repassage, préparation de repas, courses) et représenter un volume de 26h/semaine. Les enfants grandissant et les besoins de ses employeurs évoluant, ils décident de passer son contrat à 20h/semaine. Cette perte d'heures et donc de salaire, conduit Sylvie à rechercher d'autres employeurs pour compléter son activité.

« Je suis allée à la mission locale et c'est comme ça que j'ai trouvé de la garde d'enfants. Après, ça a évolué. Maintenant, je suis employée de maison. Je préfère dire ça car femme de ménage ça n'a pas tellement une bonne image. Je ne l'ai pas toujours assumé mais je suis plus à l'aise avec ça aujourd'hui qu'à 20 ans ».

### **Des horaires de travail assez classiques et un emploi du temps régulier**

Sylvie a très facilement trouvé d'autres contrats, ses « patrons » la recommandant à d'autres personnes. Progressivement, elle a ainsi pu compléter son temps de travail jusqu'à atteindre environ 35h/semaine. Cette augmentation de son temps de travail était devenue d'autant plus nécessaire que ses enfants grandissaient et qu'elle se séparait de son conjoint. Actuellement, elle travaille tous les matins de la semaine pour la famille chez qui elle a commencé il y a une vingtaine d'années et chaque après-midi (hormis le jeudi qu'elle se garde libre) auprès d'employeurs différents : 3 particuliers et une entreprise (entretien d'un bureau). Les matins, elle entretient également des logements de location de courte durée appartenant à son employeur principal.

« 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. »

« 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 »

L'ensemble de ses employeurs résidant dans sa commune ou à proximité immédiate, Sylvie indique pouvoir assez facilement organiser son emploi du temps, d'autant qu'elle « est tombée sur des gens sympas ». Elle a déterminé ses horaires et son « tarif » (entre le smic horaire et 13€/h) avec chaque employeur, « d'un commun accord ». Elle tire par ailleurs une certaine satisfaction de son travail, ses employeurs étant satisfaits de la qualité de celui-ci, et apprécie la liberté et l'autonomie permises par le multi-emploi auprès de particuliers. Elle a une préférence pour le multi-emploi (comparativement à ses débuts) car cela permet « plus de diversité et un meilleur salaire ».

## Des inconvénients au multi-emploi et au salariat auprès de particuliers employeurs déclencheurs d'une réflexion sur son avenir professionnel

Si Sylvie est satisfaite de son quotidien de travail, elle s'est heurtée à différentes difficultés ces derniers temps. Souhaitant devenir propriétaire de son logement, sa demande d'emprunt a été refusée. Elle a par ailleurs eu dernièrement un accident (fracture) mais s'est « débrouillée pour aller travailler quand même » afin de ne pas avoir de perte de salaire (7 jours de carence pratiqués par l'IRCEM), situation qu'elle ne peut pas se permettre étant seule avec deux enfants. Elle indique par ailleurs que l'inconvénient du multi-emploi auprès de particuliers est le risque de perdre un employeur (ex : déménagement) et donc une partie de son temps de travail. Ces différentes expériences et sa situation personnelle, la conduisent aujourd'hui à penser à rechercher un emploi « plus sécurisant ».

« 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. »

« 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. Avec plusieurs employeurs, ça complique les choses »

### Un besoin d'informations, notamment sur les formations

Sylvie n'a jamais bénéficié de formations durant sa carrière. Il lui aurait notamment été utile d'obtenir des conseils sur les gestes et postures : « une formation pour apprendre les techniques pour préserver ma santé ». Elle a connu un accident du travail il y a quelques années (chute dans un escalier) mais qu'elle n'a pas déclaré en tant que tel ne souhaitant pas s'arrêter de travailler. Pourtant, elle ressent encore parfois des douleurs et a connu également plusieurs tendinites.

Plus globalement, elle sait avoir droit à des heures de formation et a entendu parler du DIF et du CPF. Cependant, elle ne sait pas comment faire valoir ses droits ni auprès de qui se renseigner. Elle aimerait réaliser une « formation longue », notamment une VAE pour avoir le niveau Bac et ainsi pouvoir postuler à davantage de concours. Hormis les difficultés qu'elle rencontre pour trouver les bons interlocuteurs, sa situation de multi-emploi lui apparaît bloquante : « la prise en charge va être compliquée avec plusieurs employeurs et si je suis absente, ils risquent de trouver quelqu'un d'autre ».



### Les motifs de satisfaction

- Une **diversité d'employeurs et de contextes de travail**.
- Des **horaires réguliers et classiques** mais une certaine souplesse possible.
- Une **autonomie** et l'absence « d'embêtements » (pas d'employeurs pour « contrôler » ou « de tensions avec les collègues »).
- Une certaine satisfaction du fait de la **reconnaissance par ses employeurs** de la qualité de son travail.
- Une simplicité dans la gestion de ses salaires, permise par le CESU

### Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction

- Un **métier « ingrat »**, de par l'image qu'il véhicule.
- Une **complémentaire santé insatisfaisante** en cas d'arrêt maladie, conduisant à travailler malgré tout pour éviter une perte de salaire.
- Des **revenus « juste suffisants »** pour vivre correctement, rendant délicate toute perte de salaire (maladie, congés) en l'absence d'un deuxième salaire dans le foyer.
- Un **manque d'information sur les possibilités de formation** (prise en charge, dispositifs) et un risque perçu d'être remplacée par une autre personne.
- Un **manque d'information sur ses droits** (convention collective...).
- Une variation de son niveau d'activité en fonction des **congés des employeurs** (dates différentes pour chacun), se traduisant par une perte de salaire.
- Une certaine « **instabilité de l'emploi** » ne permettant pas de faire des projets personnels et perçue comme un risque.

Océane\* a 25 ans et habite une petite ville de 3 000 habitants. Elle est titulaire d'un BTS assistante manager. Elle travaille dans un établissement scolaire privé depuis 2014 où elle exerce en tant que personnel de vie scolaire. En parallèle, elle donne des cours particuliers à domicile en tant qu'auto-entrepreneuse depuis 2 ans. Au départ, cette seconde activité n'était qu'un complément mais pourrait devenir son activité principale à l'avenir.

\*Prénom d'emprunt

### **L'opportunité saisie d'avoir une activité complémentaire**

Océane exerce depuis près de 5 ans dans un établissement scolaire privé. Elle y est à la fois surveillante et intervient en appui sur certaines tâches administratives. Son père est professeur et donne des cours particuliers auprès d'une association sportive. C'est parce que cette dernière recherchait d'autres intervenants qu'elle a commencé à surveiller des études et donner des cours particuliers. Forte de cette expérience, elle décide de continuer à donner des cours particuliers en tant qu'auto-entrepreneuse depuis 2 ans, auprès d'enfants de 6 à 17 ans, toutes matières confondues.

« Au départ, ça me faisait quelques sous de plus. J'aime beaucoup rendre service et puis j'ai eu de bons retours »

« J'ai la chance d'avoir beaucoup de vacances. J'en profite pour remplir mes emplois du temps. Je peux donner 2 à 3 fois plus de cours. »

« Je préfère mon auto-entreprise à 1000%. Je me sens plus utile et les parents sont reconnaissants »

### **Les cours particuliers vecteurs d'épanouissement professionnel**

Actuellement, Océane travaille 33h par semaine dans l'établissement scolaire dans lequel elle est salariée. Elle a des horaires réguliers (11h-14h 16h30-22h). En parallèle, elle continue à donner des cours de langue dans l'association sportive dans laquelle elle a commencé les cours particuliers. Elle y effectue également de l'aide aux devoirs pour un total de 3h par semaine. Elle donne également des cours particuliers à des enfants de tous âges auprès d'une clientèle qu'elle trouve via les réseaux sociaux ainsi que le bouche-à-oreille. Au total, elle donne des cours particuliers à raison d'environ 10h par semaine. Ce volume peut doubler en période de vacances scolaires. Hors vacances scolaires, Océane ne peut que difficilement donner des cours particuliers en semaine. Elle travaille essentiellement le samedi. C'est dans son auto-entreprise qu'elle s'épanouit le plus. Elle considère que cette activité lui fait « du bien ». Elle regrette de ne pas être assez bien considérée dans son emploi en établissement scolaire « Il y a un manque de reconnaissance ». En termes de revenus, elle touche environ 1000€ en tant qu'employée et se considère « sous payée » mais considère le volume important de vacances comme un avantage. Au niveau de ses cours particuliers, son tarif horaire est de 25€ de l'heure.

### **Un multi-emploi qui nécessite une bonne gestion de son emploi du temps**

Son emploi du temps de salariée ne lui permettant pas de donner des cours en semaine, Océane a un emploi du temps très chargé le week-end. « Je travaille le samedi mais ils sont pas tous au même endroit en termes de localisation. Il y a pas mal de kilomètres à faire ». Certains de ses clients annulent parfois à la dernière minute ce qui nécessite une bonne organisation. Elle regrette que son employeur ne lui laisse pas la possibilité d'adapter son emploi du temps à sa seconde activité. Océane explique qu'elle ne prend pas de « congés officiels » dans son auto-entreprise. « Si un jour ou deux j'ai pas envie d'aller bosser je prends pas de rendez-vous ». « En Juillet généralement je pars en vacances et je compense en organisant des stages de révision en Août ». Ces stages permettent également de limiter une baisse d'activité en juin, liés à la fin de la période scolaire. Océane a dû faire face à des problèmes de santé récemment qui ont entraîné plusieurs arrêts maladie. Néanmoins, elle a toujours fait en sorte de ne pas être absente dans son activité d'auto-entrepreneuse « Je perdrais, pour le peu que je gagne, trop d'argent ».

« Cette année ça commence à bien fonctionner, je dois apprendre à gérer mon organisation. C'est du bon stress ! »

« Ça m'est déjà arrivé de ne pas venir travailler au lycée, mais financièrement parlant, j'étais obligée d'aller à mes cours malgré tout ».

### **Les SAP comme activité principale à l'avenir ?**

Océane envisage de quitter son emploi de salariée. Elle a fait une demande de rupture conventionnelle auprès de son employeur dans laquelle elle expliquait avoir une deuxième activité et le souhait de s'y consacrer davantage, mais cette demande a été refusée. Elle aimerait en effet développer son entreprise à moyen terme. Dans tous les cas, elle souhaiterait un aménagement d'emploi du temps dans le cas où elle resterait sur son poste actuel d'employée afin de pouvoir développer son activité de SAP.

Sur le sujet de la formation Océane ne se considère pas assez formée « L'absence de diplôme de prof peut rebuter certains parents » et n'est pas hostile au fait de passer des formations si elles sont nécessaires.

*« J'espère pouvoir quitter ce poste pour me consacrer à temps plein à mon autre activité »*

*« J'arrive à un âge où je peux penser à « l'après ». J'aimerais aller un peu plus loin dans mon entreprise et pourquoi pas avoir des salariés »*



#### **Les motifs de satisfaction**

- Des activités enrichissantes sur le plan personnel
- Le sentiment d'utilité, la reconnaissance
- Le contact humain
- Les revenus



#### **Les difficultés rencontrées et motifs d'insatisfaction**

- La difficile coordination entre ses deux activités
- Les temps de trajet
- La fragilité des revenus pendant l'été