



ETUDE SUR LE STATUT DE PARTICULIER EMPLOYEUR

> SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

Matthieu Angotti
Manon Brezault
Anne Loones

Juin 2008

Introduction

Contexte de l'étude

Est qualifiée de « particulier-employeur » toute personne physique qui emploie à but non lucratif un ou plusieurs salariés à son domicile, au domicile du salarié ou dans un espace privatif. Elle peut le faire directement ou par le biais d'une structure mandataire. Dans un cas comme dans l'autre, l'emploi est encadré par la Convention collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur. Les particuliers-employeurs sont de loin les principaux acteurs de l'emploi dans le champ des services à la personne, puisqu'ils rémunèrent plus de 80% des heures travaillées dans le secteur.

Objectifs de l'étude

Commanditée par la FEPEM, l'étude présentée ici visait à mieux connaître les particuliers-employeurs, de façon à répondre à leurs besoins. Plus précisément, elle avait trois grands objectifs :

- Appréhender les motivations qui conduisent un particulier à avoir recours à l'emploi direct, ainsi que les freins qui éventuellement le retiennent – approche de la notion de *déclic* ;
- Approcher les représentations des particuliers-employeurs : comment ils se perçoivent, comment ils définissent leur rôle d'employeur, leurs responsabilités... - approche de la notion de *management* ;
- Percevoir les besoins des particuliers-employeurs, pour proposer à la FEPEM des préconisations en termes de *messages* et de *services*.

Remarque : les employeurs d'assistantes maternelles ont été exclus de l'étude, tant les spécificités de ce type d'emploi sont fortes (déterminants spécifiques du choix à l'embauche, emploi hors domicile...).

Méthodologie de l'étude

Cette étude s'est déroulée en deux temps : un volet qualitatif exploratoire et une enquête quantitative :

- Pour l'approche qualitative, nous nous sommes appuyés sur une recherche bibliographique et sur la réalisation de 50 entretiens semi-directifs avec des particuliers, par téléphone. Les personnes interrogées étaient répartis dans trois groupes distincts : particuliers non concernés par les services à la personne ; particuliers clients de prestations de services à la personne ; particuliers-employeurs.
- Pour l'approche quantitative, nous avons réalisé une enquête téléphonique auprès de 513 particuliers-employeurs, tirés aléatoirement dans la base de données de l'IRCEM, de façon à garantir leur représentativité. La durée du questionnaire était d'environ 15 minutes.

Plan de la synthèse

Les principaux enseignements de nos différentes investigations sont ici présentés selon l'articulation suivante :

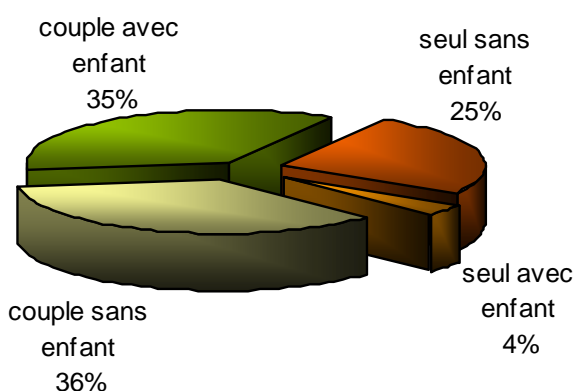
- Les particuliers-employeurs : profil, usages et connaissance du secteur
- Approche de la notion de déclic (pourquoi devient-on particulier-employeur ?)
- Approche de la notion de management (comment vit-on le statut de particulier-employeur ?)
- Préconisations en termes de messages et de services pour les particuliers-employeurs
- Une typologie des particuliers-employeurs

Les particuliers-employeurs : profil, usages et connaissance du secteur

Le profil sociodémographique des particuliers-employeurs

L'étude quantitative montre que les particuliers-employeurs sont majoritairement des femmes (69%). Ils sont plutôt âgés : 53% ont plus de 60 ans (contre 21% de l'ensemble de la population française). Les particuliers-employeurs sont très nombreux à vivre en couple (72%, contre 58% pour la France entière), mais dans la moyenne pour ce qui concerne le fait d'avoir des enfants (39% ont des enfants à charge, contre 41%). Ils font plutôt partie des CSP supérieures : 74% se classent dans les professions intermédiaires et les cadres supérieurs, contre 39% de l'ensemble de Français.

Situation familiale des particuliers-employeurs



Source : FEPEM / CREDOC - 2008

La perception des services à la personne

L'étude qualitative, réalisée auprès d'un large ensemble de particuliers (pas seulement de particuliers-employeurs) a permis de recueillir les deux éléments de cadrage suivant :

- Quand on leur parle de « services à la personnes », les personnes interrogées évoquent généralement le ménage et l'aide aux personnes dépendantes, un peu moins la garde d'enfant.
- La plupart des personnes sont capables de donner une définition de l'emploi familial, même celles qui ne sont pas directement concernées. Néanmoins, les personnes interrogées, *y compris celles qui ont recours aux services à la personne*, ont du mal à faire la distinction entre employeur direct, employeur passant par un organisme mandataire et clients de prestation de services. Par ailleurs, on relève une confusion fréquente entre les modalités d'accès aux services à domicile et les modes de paiement qui y sont associés. Ainsi, pour de nombreux particuliers, le CESU est en soi une manière de recourir aux services à domicile.
- Quant à l'image de l'emploi familial, on constate qu'elle est fortement associée à celle d'un emploi précaire. Les personnes interrogées parlent de « petit boulot » et les compétences des employés sont peu reconnues. A noter : certains particuliers considèrent que ces métiers offrent une possibilité de

« s'en sortir » pour des personnes en situation de précarité. Par ailleurs, la position de d'employeur direct souffre parfois d'une image négative d'un point de vue moral : certains particuliers-employeurs interrogés éprouvent une légère gêne à l'idée de faire travailler quelqu'un pour leur compte, pour des tâches peu gratifiantes (notions d'exploitation, d'injustice).

L'étude quantitative auprès des particuliers-employeurs a permis, elle, d'apporter les éclairages suivants :

- Les services à la personne les mieux identifiés sont effectivement le ménage, l'aide aux personnes dépendantes et la garde d'enfants. Cette identification dépend des besoins de chacun : les particuliers-employeurs ayant des enfants évoquent plus souvent la garde à domicile, les seniors mentionnent plus souvent les services liés à la dépendance.
- Si les particuliers-employeurs identifient facilement la mode « emploi direct » (89% le connaissent), ils sont effectivement moins assurés quant aux modes « mandataire » et « prestataire » (pour l'un comme pour l'autre, seulement 67% les connaissent).

Le mode et les services utilisés

L'étude quantitative montre que le mode « mandataire » est très minoritaire chez les particuliers-employeurs : 87% des personnes interrogées utilisent l'emploi direct, contre 10% pour le mandataire (3% ne savent pas). A noter : le recours à l'emploi direct augmente avec les revenus. En outre, un particulier-employeur sur 5 a déjà eu recours à un autre mode par le passé, généralement du prestataire.

Quant aux services utilisés, on retrouve l'omniprésence du ménage (89% des particuliers-employeurs y ont recours), loin devant le bricolage/jardinage et la garde d'enfants :

En tant que particulier-employeur, à quels services à la personne avez-vous recours ? (réponse multiple)	Moins de 60 ans	60 ans et plus	Total
Ménage	86%	92%	89%
Bricolage/jardinage	6%	13%	10%
Garde à domicile d'enfants, baby-sitting	16%	1%	8%
Dépendance	4%	11%	7%
Soutien scolaire	5%	0%	3%
Assistante maternelle	3%	0%	2%
Autre	3%	3%	3%

Source : FEPEM / CREDOC - 2008

Les services utilisés dépendent logiquement des besoins des personnes : les jeunes ménages actifs avec enfants utilisent plus la garde à domicile, tandis que les plus de 60 ans ont recours aux services en lien avec la dépendance.

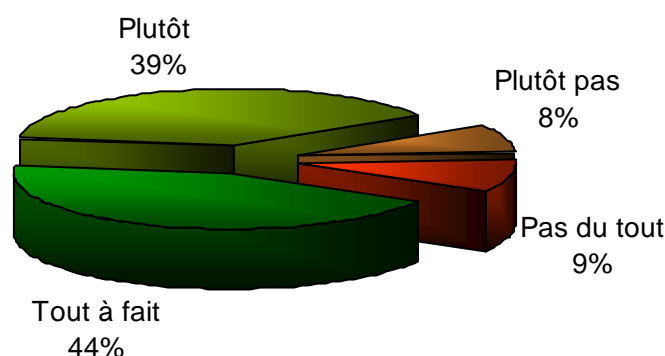
La connaissance du cadre légal

L'étude qualitative a montré que le niveau de connaissance des réglementations encadrant le travail à domicile est extrêmement divers selon les personnes interrogées :

- Les personnes non concernées ont un niveau de connaissance proche de zéro, notamment quant aux possibilités de réductions d'impôt.
- Les clients de prestation de services ont souvent une connaissance très partielle de leurs droits et devoirs légaux, ainsi que de ceux des personnes travaillant à leur domicile. Ce constat s'explique facilement : ces personnes ont en grande partie choisi le mode « prestataire » pour pouvoir déléguer les tâches administratives inhérentes à la situation d'employeur.
- Les particuliers-employeurs ont généralement une connaissance plus poussée du cadre légal qui régit la relation entre un particulier et son employé. Toutefois, cela se limite souvent à la lecture des informations qui leur sont fournies avec les CESU. A noter : deux types de particuliers-employeurs semblent avoir une connaissance assez précise des aspects réglementaires qui régissent les relations avec leur employé : les plus jeunes employeurs et les particuliers-employeurs ayant connu des situations conflictuelles avec un employé.

L'étude quantitative confirme que l'écrasante majorité des particuliers-employeurs connaît les avantages fiscaux liés à l'emploi direct (83% estiment les connaître)... mais que la convention collective dont dépendent les salariés est largement moins connue (un tiers la connaît). A noter : cette connaissance de la convention collective est meilleure pour les usagers de garde à domicile.

Pensez-vous bien connaître les avantages fiscaux pour les particuliers employeurs ?



Source : FEPEM / CREDOC - 2008

L'usage du CESU

Selon l'étude qualitative, le mode de paiement le plus utilisé par les particuliers-employeurs est le CESU. Celui-ci est bien identifié par les usagers comme le moyen de paiement le plus simple dans le domaine des services à la personne. Lorsqu'il s'agit d'une garde à domicile, les parents ont plutôt recours à la PAJE, également jugée très pratique par les employeurs. A noter : les employés sont parfois à l'initiative

du passage au CESU. L'étude quantitative confirme ces constats : 84% des particuliers-employeurs utilisent le CESU, une proportion qui chute à 55% pour les gardes à domicile. On remarque également que le CESU « préfinancé » est encore marginal (3% des particuliers-employeurs déclarent l'utiliser).

La FEPEM

La FEPEM reste aujourd'hui relativement méconnue : 13% des particuliers-employeurs la connaissent. A noter cependant : les moins de 40 ans l'identifient mieux (ils sont 27% à la connaître). Quant au rôle de la FEPEM, les avis de ceux qui la connaissent sont partagés entre « organisation qui informe » et « organisation qui représente », avec un léger avantage à la première réponse. Du reste, pour les particuliers-employeurs que nous avons interrogés dans le cadre de l'enquête qualitative, la FEPEM apparaît clairement plus comme un fournisseur d'informations que comme un organe de représentation.

Le profil des salariés

Un mot enfin sur le profil des salariés des emplois familiaux : selon les déclarations des particuliers-employeurs, il s'agit essentiellement de femmes (95%), dont près des trois quarts ont entre 40 et 59 ans (moyenne à 46 ans). Les personnes que nous avons interrogées ont du mal à préciser le niveau de diplôme de leurs salariés (près des deux tiers ne le connaissent pas). Pour ceux qui le connaissent, le niveau de diplôme est souvent faible (80% de niveau CAP-BEP ou moins).

Approche de la notion de déclic

Recourir aux services à la personne

Avant de nous centrer sur le statut de particulier-employeur, l'étude qualitative a permis d'approcher les motivations qui peuvent conduire un particulier à avoir recours *globalement* aux services à la personne :

- L'incapacité à faire soi-même : problèmes de santé
- Les changements d'organisation dans le foyer : reprise professionnelle, naissance...
- La volonté de déléguer des activités contraignantes (ménage, repassage)
- La tradition familiale
- L'élan philanthropique : solidarité avec des personnes en situation de précarité

Ici encore, l'étude quantitative confirme et précise ces différents constats :

- Les éléments déclencheurs le plus cités pour le recours à l'emploi direct sont bien les problèmes de santé (30% des personnes interrogées les citent), les événements familiaux (19%) et les changements professionnels (12%). Vient ensuite le fait de « pouvoir se le permettre financièrement » (8%).
- Ces éléments dépendent de l'âge et du type de service utilisé. Ainsi, les plus de 70 ans évoquent à 55% les problèmes de santé, ainsi que 71% des utilisateurs de services liés à la dépendance.

Qu'est ce qui a déclenché le fait de recourir à ce service à domicile ?	Moins de 40 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 à 69 ans	70 ans et plus	Total
Événement familial	46%	33%	16%	11%	8%	19%
Changement professionnel	17%	26%	17%	9%	3%	12%
Problème de santé	5%	6%	21%	30%	55%	30%

Source : FEPEM / CREDOC - 2008

Quant aux motivations spécifiques pour le mode « emploi direct » par rapport au « prestataire », l'étude qualitative a mis en évidence :

- La recommandation d'un proche : très souvent, le fait de devenir particulier-employeur n'est pas le résultat d'un choix construit et argumenté, mais provient tout simplement de la recommandation d'un proche. Dans ce cas, il s'agit plutôt d'un choix par défaut, allant de pair avec une méconnaissance profonde des autres possibilités (cf. plus haut).
- Le coût : les particuliers-employeurs considèrent généralement que l'emploi direct est la solution la moins chère pour l'emploi familial.

- La maîtrise du recrutement : réaliser soi-même le recrutement de la personne qui investira son domicile motive un certain nombre de particuliers à devenir employeurs directs, notamment dans pour les gardes à domicile.
- L'instauration d'une relation durable avec l'employé : pour de nombreux employeurs, les prestataires de services peuvent être amenés à remplacer fréquemment l'intervenant, ce qui peut s'avérer extrêmement préjudiciable. Employer directement la personne constituée, à l'inverse, un levier de fidélisation.
- La souplesse de gestion de la relation : selon de nombreux particuliers, l'absence d'intermédiaire entre l'employeur et l'employé apporte une souplesse de gestion de la relation. Les horaires, la rémunération, les dates de congés se négocient et peuvent évoluer plus facilement.

Les freins au recours à l'emploi direct

Les freins au recours à l'emploi direct sont exprimés, au travers de l'enquête qualitative, par des personnes qui ne sont pas concernées et qui expliquent ce qui les retient actuellement, mais aussi par des usagers qui expliquent pourquoi, parfois, ils ont mis du temps à franchir le pas.

Première série de freins, ceux associés aux services à domicile en général :

- L'image de services « de luxe » : les individus jugent souvent leurs revenus trop faibles pour se permettre de « faire faire » certaines activités.
- La crainte d'une intrusion d'une tierce personne à son domicile. A noter : les particuliers-employeurs développent des stratégies destinées à pallier ce type d'inquiétude. Ainsi, la recommandation de l'employé par une personne de connaissance est une garantie de confiance efficace.
- Les freins psychologiques : ils sont souvent observés chez les personnes âgées dépendantes, qui doivent accepter leurs propres besoins, leurs propres faiblesses. Élément important : c'est souvent l'entourage qui provoque le déclic.

Deuxième série, les freins au recours au mode « emploi direct », par rapport au mode prestataire :

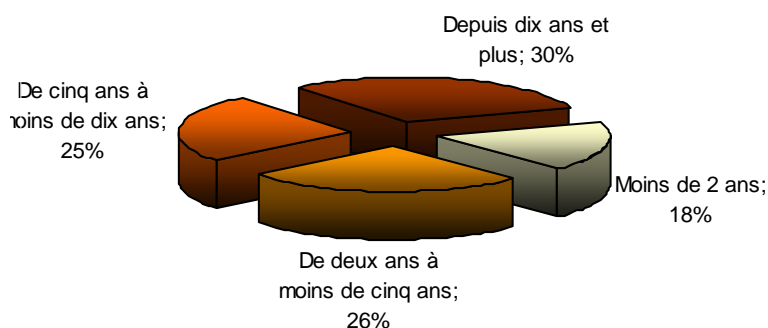
- Les démarches administratives : alors que les particuliers-employeurs « aguerris » reconnaissent massivement la simplicité des démarches depuis la création du CESA (cf. plus haut), beaucoup de non-concernés redoutent la gestion des aspects administratifs et législatifs qu'impose la relation employeur-employé. Certains se tournent alors vers les prestataires de service.
- Les difficultés de remplacement de l'employé en cas d'absence : on retrouve ici l'argument inverse de celui exposé plus haut. En effet, pour certaines personnes, le turn-over n'est pas un souci en soi : c'est le fait de pouvoir remplacer rapidement un employé absent qui devient un argument en faveur de la prestation de services.

- L'absence de tiers neutre en cas de conflit : alors que certains optent pour le statut de particulier-employeur dans le but de maîtriser seuls l'ensemble de la relation, d'autres sont plus frileux à l'idée de devoir gérer par eux-mêmes un éventuel conflit. A noter : on verra plus loin que de nombreux particuliers-employeurs souhaiteraient pouvoir recourir à un tiers neutre en cas de conflit.

La durabilité de l'emploi direct

Dernier point, mis en valeur par l'étude quantitative, l'emploi direct est généralement une expérience durable : près d'un tiers des particuliers-employeurs le sont depuis plus de dix ans, moins d'un sur cinq depuis moins de deux ans.

Depuis combien de temps êtes-vous particulier-employeur ?



Source : FEPEM / CREDOC - 2008

Approche de la notion de management

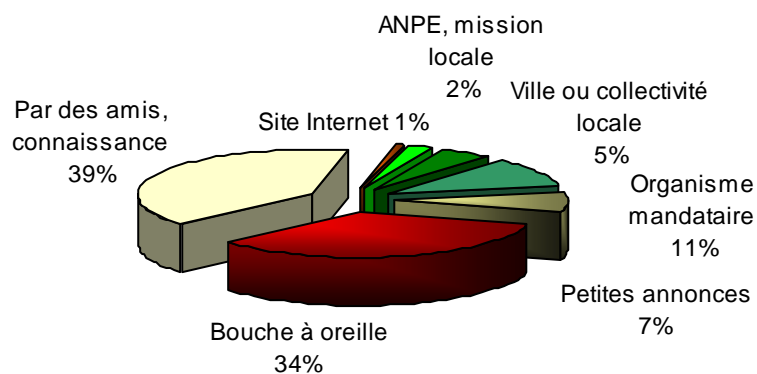
La connaissance du salarié

Pour recruter en emploi direct une femme de ménage, un jardinier, une nourrice ou un professeur, un particulier a le choix entre deux méthodes :

- Recruter seul (par bouche-à-oreille, petites annonces, site Internet) ;
- Recruter avec l'aide d'un organisme mandataire (qui peut imposer son choix ou proposer plusieurs candidats).

Comme on l'a vu plus haut, les particuliers-employeurs ont peu recours aux services d'organismes mandataires. De fait, l'enquête quantitative montre que les trois quarts d'entre eux ont connu leur employé par du bouche-à-oreille ou par « une connaissance ».

Comment avez-vous connu votre salarié ?



Source : FEPEM / CREDOC - 2008

A noter : si les deux tiers des particuliers-employeurs considèrent que les démarches pour recruter ne sont pas compliquées, on en compte tout de même 45% qui auraient aimé être aidés dans le recrutement (en excluant ceux qui se sont fait aider). Ils demandent alors une recommandation, voire un soutien pour trouver des candidats ou établir le contrat de travail.

Quant à l'étude qualitative, elle met en avant les éléments suivants :

- Recruter seul son employé présente deux avantages majeurs : le coût (on ne paye aucun intermédiaire) et la maîtrise totale du choix de l'intervenant. Quant aux médias utilisés pour la recherche d'un employé, la prépondérance du bouche-à-oreille s'explique à la fois par son immédiateté et par le besoin qu'ont les particuliers-employeurs d'avoir une garantie de confiance en leur employé.
- Recruter à l'aide d'un organisme spécialisé présente également deux avantages : la réactivité (ex : remplacement d'une employée en congé maternité) et la possibilité de déléguer le processus de

recrutement, pour les particuliers qui n'ont pas le courage de trouver seuls ou qui ne se sentent pas capables de faire le bon choix. A noter : l'étude quantitative montre que les personnes qui sont passées par un organisme mandataire pour le recrutement en sont globalement satisfaites : 87% sont satisfaites du soutien apporté et un quart aurait préféré, avec le recul, recruter seul.

La définition des besoins

Selon l'étude quantitative, une grande majorité de particuliers-employeurs (82%) définit formellement ses besoins avant de procéder au recrutement. Il s'agit essentiellement des heures à effectuer et des missions précises dont devra s'acquitter le salarié. A noter : moins de la moitié des particuliers-employeurs ayant eu recours à un organisme mandataire se sont fait aider sur ce point (42%).

Les critères recrutement

Les approches qualitative et quantitative montrent toutes les deux que les particuliers-employeurs ne sont pas au clair sur leurs propres critères de recrutement. Côté étude quantitative, seulement 22% des personnes interrogées déclarent avoir défini des critères de recrutement. Côté étude qualitative, les personnes évoquent même un manque de compétences en la matière.

Quand ils sont définis, les critères de recrutement sont essentiellement les suivants :

- Les compétences de la personne. Celles-ci sont évoquées par 63% des personnes interrogées dans l'étude quantitative. Cependant, l'étude qualitative montre que cette notion de compétence reste extrêmement floue (« il faut qu'elle fasse bien son travail » ; « si elle connaît bien son métier... »). Du reste, on a vu plus haut que la majorité des particuliers-employeurs ne connaît pas le niveau de diplôme des employés.
- La personnalité, la manière d'être. Cet élément est cité par 53% des personnes interrogées dans l'étude quantitative. L'étude qualitative confirme l'importance des qualités humaines, en lien avec la notion de « feeling », primordiale dans la relation employeur direct à salarié. Employer une personne qui investit le domicile familial (et qui parfois s'occupe des enfants) engendre des craintes spécifiques. La confiance, pourtant difficile à mesurer et à traduire en termes objectifs par les personnes interrogées, revient dans tous les discours.
- La disponibilité. Cet élément est cité par 36% des personnes interrogées dans l'étude quantitative. L'étude qualitative permet de préciser que, lors du recrutement, les particuliers-employeurs veillent généralement à ce que la personne leur laisse une marge de liberté dans la gestion des horaires (notamment pour la garde d'enfants). A noter : la souplesse dans les horaires est un argument en faveur de l'emploi direct (cf. plus haut).
- La recommandation par un tiers. Cet élément est cité par 35% des personnes interrogées dans l'étude quantitative. On retrouve l'importance du bouche-à-oreille et de la notion de confiance évoquée ci-dessus.

Quant au salaire demandé par le salarié, la majorité des personnes interrogées dans l'enquête qualitative ne l'évoque pas spontanément comme critère de sélection. Pourtant, lorsqu'on les relance à ce sujet, on constate qu'il s'agit d'un élément sensible et fortement discriminant.

Les relations au quotidien

Selon l'étude qualitative, la gestion de la relation avec l'employé est généralement partagée entre les membres du foyer. Lorsqu'il s'agit d'un couple, on constate ainsi que la femme gère plutôt les aspects « relationnels » (recrutement, définition des tâches, conversations professionnelles et éventuellement personnelles, conflits, etc.), laissant à son conjoint la charge des aspects administratifs (rédaction du contrat, calcul du salaire, paiement), mais aussi des démarches en cas de conflit important. En outre, nous avons pu dégager trois grands types de relations employeur / employé :

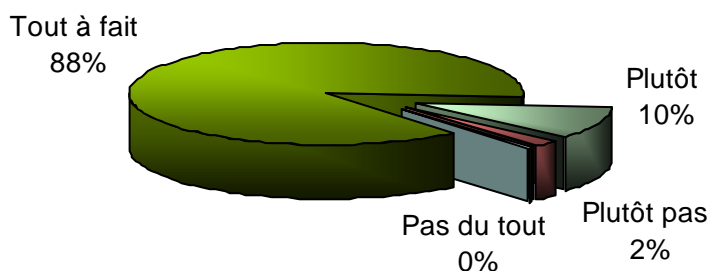
- Une relation professionnelle hiérarchisée : dans ce premier cas de figure, la relation entre l'employeur et l'employé est exclusivement professionnelle et ne sort jamais de ce contexte. Les employeurs n'ont aucune connaissance de la vie personnelle de leur employé et réciproquement. Par ailleurs, les particuliers sont souvent absents lorsque l'employé intervient, ce qui limite les possibilités de glissement vers une relation plus personnalisée. Leurs uniques contacts ont lieu lors du recrutement, de la définition des tâches et du paiement du salaire. Au quotidien, les relations professionnelles hiérarchisées se traduisent par une autonomie réduite de l'employé dans la réalisation de son travail. En cas de conflit, on arrive rapidement au licenciement de l'employé.
- Une relation de collaboration : dans ce deuxième cas de figure, les personnes interrogées utilisent souvent les termes de « collègue » ou de « partenaire ». En fait, la relation avec l'employé est appréhendée comme « un échange de bons procédés ». Au fil des années, les particuliers reconnaissent qu'un certain attachement se crée avec la personne employée. Toutefois, les conversations restent assez superficielles. Au quotidien, l'employé dispose d'une autonomie relativement importante dans la réalisation de son travail. En général, l'employeur fixe les consignes oralement, au début de la relation, et ne les répète pas au quotidien. Toutefois, certains ajustements sont possibles et l'employeur reste maître des tâches à exécuter. En cas de désaccord, les employeurs cherchent d'abord à discuter avant d'envisager la rupture du contrat. A noter : en cas de conflit grave, la plupart des employeurs investis dans une relation de collaboration expliquent qu'ils auraient besoin de l'aide d'une tierce personne pour gérer la situation (dans le cas d'une relation professionnelle hiérarchisée, le problème est résolu par le licenciement immédiat).
- Une relation personnelle : la garde à domicile et l'aide à domicile semblent particulièrement propices à l'instauration d'une relation personnelle entre un employeur et son employé. Pour définir la relation qui les lie, ces particuliers utilisent souvent des termes relatifs à l'amitié ou à la famille. Les personnes sont alors fréquemment en contact, elles se téléphonent et se rencontrent en dehors du cadre professionnel. Lorsque les employés entretiennent une relation personnelle avec leur employeur, ils disposent d'une très grande autonomie dans la réalisation de leur travail. Là encore, les employeurs explicitent une fois pour toutes leurs attentes générales et leur conception du quotidien. Puis, sentant que le contact est bien passé avec l'employé, il le laisse gérer seul son

activité. Les employeurs qui s'inscrivent dans le cadre d'une relation personnelle avec leur employé rapportent peu de désaccords ou de conflits.

L'enquête quantitative apporte les précisions suivantes :

- Dans les deux tiers des cas, les tâches sont définies une fois pour toutes par les employeurs, le plus souvent à l'oral (85% des cas).
- Près de la moitié des particuliers-employeurs voient leur salarié à chaque intervention, et 84% les voient régulièrement.
- Les plus jeunes particuliers-employeurs, plus actifs, ont tendance à plus définir les tâches à l'écrit et à moins voir les salariés.
- 98% des particuliers-employeurs estiment avoir instauré une relation de confiance avec leur salarié ; un tiers le considère même comme un ami ou un membre de la famille (57% plutôt comme un employé et 9% comme un collègue de travail).

Diriez-vous avoir établi une relation de confiance avec votre salarié ?



Source : FEPEM / CREDOC - 2008

- Enfin, si 94% des particuliers-employeurs estiment que les démarches à effectuer au quotidien ne sont pas compliquées, 44% souhaiteraient être aidés ou davantage aidés en cas de conflit avec leur salarié, et 30% en ce qui concerne les règles liées à la convention collective.

Les représentations des particuliers-employeurs

Au cours de l'étude qualitative, nous avons constaté que les particuliers-employeurs n'avaient pas tous la même façon de se représenter en tant qu'employeurs. Ces représentations sont souvent liées à la nature des relations employeur / employé mais ce lien n'est pas automatique. Voici les trois principaux positionnements que nous avons repérés :

- Une posture de supérieur hiérarchique. Certains particuliers-employeurs insistent fortement sur les aspects hiérarchiques de la relation qu'ils entretiennent avec leur employé. Bien qu'ils se défendent

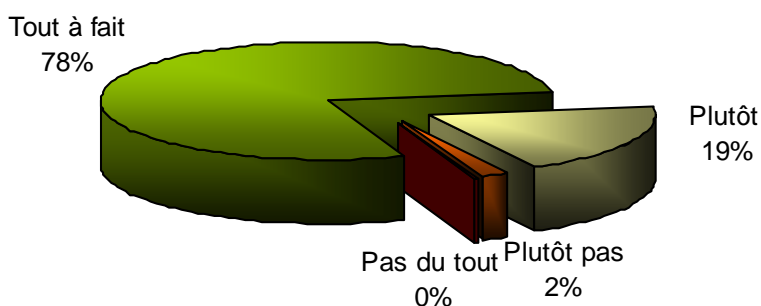
parfois d'être dans une position de domination, leurs discours révèlent un déséquilibre important dans la relation.

- Une posture « gagnant-gagnant ». Ici, les particuliers-employeurs ne se sentent pas employeurs et utilisent rarement le terme d'« employé » pour désigner la personne qui travaille chez eux. Ces particuliers envisagent davantage leur rôle dans un esprit de solidarité (répondre aux besoins de chacune des parties).
- Une posture de consommateur. Dans ce dernier cas de figure, les particuliers-employeurs se représentent comme de « simples consommateurs » d'un service, se comportant comme s'ils étaient clients d'un organisme de prestation. Dès lors, la relation à l'intervenant tend à se détacher de l'humain : seuls comptent la prestation fournie et la satisfaction par rapport au résultat.

La satisfaction générale des particuliers-employeurs

Enfin, l'étude quantitative met en évidence une très forte satisfaction quant au service rendu par leur salariés : on atteint 97% de satisfaits.

D'une manière générale, diriez-vous être satisfait par le service rendu par votre salarié ?



Source : FEPEM / CREDOC - 2008

Cette satisfaction est confirmée par deux éléments connexes :

- La bonne opinion des particuliers-employeurs sur le coût des services : 84% jugent leur participation financière correcte (cette opinion chute à 69% pour la garde à domicile, du fait de la concurrence des structures collectives). A noter : seuls 8% des particuliers-employeurs reçoivent une aide financière (centrées sur la garde à domicile et la dépendance).
- L'ancienneté des salariés : moins du tiers sont employés depuis moins de deux ans, un bon tiers depuis plus de cinq ans.

Préconisations en termes de messages et de services

Autour de la notion de DECLIC : quels informations et messages « grand public » diffuser ?

- Préconisation n°1 : communiquer spécifiquement autour des notions de **particulier-employeur** et d'**emploi familial**. Au-delà du site institutionnel de la FEPEM (peu connu), il s'agit de diffuser les termes et leur définition, mais aussi de travailler sur la représentation sociale qu'ils portent avec eux. De ce point de vue, les concepts de **feeling** et de **confiance** interpersonnelle (voire de solidarité et d'entraide), évoqués par les particuliers-employeurs eux-mêmes, constituent un élément central, contrepoin à la campagne « produit » portée par l'ANSP.
- Préconisation n°2 : renforcer la communication autour du **cadre légal** de l'emploi direct. Les particuliers non concernés semblent relativement perdus face ce qu'ils imaginent relever d'une complexité administrative insurmontable. Deux pistes de travail : renforcer la visibilité et l'ergonomie du site « particulieremploi.fr » ; valoriser le service d'écoute téléphonique 0828 10 30 10. Cette piste est d'autant plus pertinente que les particuliers-employeurs identifient déjà la FEPEM comme un pourvoyeur d'information. Développer cette mission pédagogique de la Fédération pourrait constituer à la fois un moyen de développer la popularité de l'emploi direct et la légitimité de la FEPEM.
- Préconisation n°3 : développer **un message autour du coût**, en insistant sur les réductions d'impôt et sur toutes les mesures favorisant la solvabilisation des particuliers-employeurs (de fait, il s'agit du mode le moins cher pour le recours aux services à la personne).

Autour de la notion de MANAGEMENT : quels conseils proposer aux particuliers-employeurs ?

- Préconisation n°4 : proposer des **conseils en matière de recrutement**. Les particuliers-employeurs sont demandeurs de compétences de recruteur : critères de sélection, direction d'un entretien d'embauche, etc. Il semble important de les conduire à formuler clairement leurs attentes et leurs besoins. En outre, il nous paraît essentiel d'apporter une réponse à une de leurs grandes craintes : la rapidité de remplacement d'un employé dont on se sépare (mettre en valeur les sites d'annonce).
- Préconisation n°5 : proposer des **conseils en matière de gestion administrative**. Les particuliers-employeurs sont en demande d'un accompagnement quant aux aspects juridiques et fiscaux de l'emploi direct. A noter : quant bien même les habitudes sociales évoluent, ce sont en très grande majorité des femmes qui sont en demande de ce type de conseils. Il nous paraîtrait donc pertinent d'adapter les services proposés (et jusqu'au choix des supports de communication).
- Préconisation n°6 : proposer des **conseils « en cas de conflit »**. Tout à fait spécifique, ce service d'accompagnement apparaît stratégique, tant il est fréquemment demandé par les personnes que nous avons interrogées. Concrètement, les particuliers-employeurs ont besoin de pouvoir recourir au point de vue et aux **conseils d'un tiers** en cas de conflit avec leur employé.

NB : ces conseils pourraient passer par le site et la ligne téléphonique évoquées plus haut.

Une typologie des particuliers-employeurs

L'enquête quantitative nous a permis de construire une typologie rigoureuse des particuliers-employeurs, ici étoffée par les éléments recueillis lors de l'étude qualitative :

Les « seniors non dépendants » : 47% des particuliers-employeurs interrogés

Il s'agit de personnes de plus de 60 ans, qui ont souvent eu recours à un emploi familial suite à des problèmes de santé (45% le déclarent), sans pour autant entrer dans le champ de la dépendance. Ce sont souvent des personnes seules (39%). Ils utilisent principalement des services liés à l'entretien de la maison : ménage (95%) et bricolage/jardinage (14%). Leur expérience de l'emploi familial est longue (plus de 10 ans pour 37% d'entre eux) et ils voient fréquemment leur salarié (60% à chaque intervention). Ces particuliers-employeurs ont moins besoin d'aide que la moyenne, que ce soit en termes d'aide au recrutement, d'explication du cadre légal ou de résolution des conflits.

Les « Jeunes avec enfants » : 36% des particuliers-employeurs interrogés

Il s'agit de personnes de moins de 60 ans, essentiellement des actifs (91%) et des couples (91% également). Tous ont des enfants et beaucoup déclarent que le recours à un emploi familial a été déclenché par un événement familial (35%), sinon professionnel (22%). Services utilisés : le ménage (85%), mais aussi la garde à domicile (20%) et le soutien scolaire (7%). Ces particuliers-employeurs voient plus de candidats que la moyenne lors du recrutement, mais ensuite voient moins leurs salariés (seulement 28% les voient à chaque intervention). Ils ont fréquemment besoin d'aide concernant la convention collective (44% le déclarent).

Repérée au cours de l'enquête qualitative, cette catégorie de particuliers-employeurs se caractérise également par une représentation positive de l'emploi familial, par une prédilection pour les relations de type « collaboration » ou « personnelle », ainsi que par une posture de « gagnant-gagnant ».

Les « Jeunes sans enfant » : 11% des particuliers-employeurs interrogés

Il s'agit de personnes de moins de 60 ans, dont un tiers de personnes seules. Les éléments déclencheurs sont très divers, mais on relève une nette sensibilité à l'arrivée du CESU (ce qui pourrait révéler une tendance à la déclaration du travail non officiel). Leur expérience de l'emploi familial est plus courte que la moyenne. Ces particuliers-employeurs ont plus besoin d'aide que la moyenne, que ce soit en termes d'aide au recrutement, d'explication du cadre légal ou de résolution des conflits.

L'enquête qualitative nous permet de préciser que cette catégorie, plutôt urbaine et active, privilégie les relations de type « professionnelle hiérarchisée », pour déléguer des activités contraignantes. Les personnes concernées se caractérisent généralement par une posture de « supérieur hiérarchique » ou de « consommateur »

Les « Personnes dépendantes » : 6% des particuliers-employeurs interrogés

Il s'agit de personnes déclarant avoir recours à des services en lien avec la dépendance, quel que soit leur âge (mais elles sont plutôt âgées). L'élément déclencheur majeur : les problèmes de santé. On compte 62% de personnes seules. Ces particuliers-employeurs ont plus recours au mandataire que la moyenne (21% contre 13%). Ils connaissent relativement mal les avantages fiscaux liés à l'emploi direct et la convention collective en vigueur. Pourtant, ils sont moins en demande d'aide que la moyenne. Ils voient beaucoup leur salarié (69% à chaque fois), qu'ils considèrent fréquemment comme un ami ou membre de la famille (48% contre 33%).

L'enquête qualitative confirme la prédilection pour les relations de type « personnelle », avec une tendance parallèle non négligeable à celles de type « professionnelle hiérarchisée ».