

**P R O
D O M
E**

PRODOME

Livrable 1

**« État de lieux
des employés
familiaux en
Europe »**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

DROIT D'UTILISATION ET DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

© Fundación Formación y Empleo Miguel Escalera - FOREM

Ce projet a bénéficié du soutien financier de la Commission Européenne.
Cette publication (support de communication) reflète la vision de l'auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation potentielle des informations qu'elle contient.



Creative Common Attribution-Utilisation non commerciale-Partage dans les mêmes conditions 4.0 International, permet de remixer, d'arranger et d'adapter une œuvre à des fins non-commerciales, ainsi que de diffuser d'autres projets sous la même licence.

SOMMAIRE

SYNTHESE DU DOCUMENT	4
1. APERCU DU PROJET	5
1.1. Objectifs généraux.....	5
1.2. Lots de travail et productions intellectuelles (livrables)	5
1.3. Travail domestique	6
2. LE TRAVAIL DOMESTIQUE EN EUROPE.....	8
2.1. Facteurs socio-économiques ayant un impact sur la demande	10
2.1.1. Population vieillissante et changements des structures familiales.....	10
2.1.2. Concilier la vie professionnelle et la vie privée	10
2.1.3. Disponibilité d’une main d’œuvre féminine, flexible et bon marché.....	11
3. Cadre légal concernant le travail domestique.....	13
3.1. La France et le chèque emploi service	15
4. CADRE EDUCATIF	17
4.1. Parcours de formation.....	18
5. Résultats du travail de terrain	20
5.1. recherche documentaire	20
5.2. Delphi.....	21
5.3. Entretiens semi-guidés	23
5.3.1. Cadre légal	23
5.1.1. Formation et qualifications	24
5.1.2. Certification et reconnaissance des qualifications	25
5.1.3. Contexte international	25
5.4. Enquête	26
Références	28
Annexe 1	30
Annexe 2	31
Annexe 3	33
Annexe 4	35

SYNTHESE DU DOCUMENT

Le document « L'état de l'art du travail domestique en Europe » constitue le livrable 1 et a été rédigé dans le cadre de la « définition du cadre de référence du lot de travail 1 » du projet PRODOME. Ce document décrit les résultats des recherches menées en France, Italie et Espagne, qui sont les pays faisant partie du consortium.

Ce document comporte une vue d'ensemble du projet, en particulier de ses objectifs et des activités à développer, dix lots de travail et une description brève du lot de travail 1 dans le cadre duquel les recherches pour cette étude ont été menées. Il propose également une définition du travail domestique dans le cadre de ce projet.

Le chapitre suivant, le travail domestique en Europe, fait état des faits et chiffres concernant la situation en Europe, particulièrement dans les pays faisant partie du consortium, et fait référence aux facteurs socio-économiques ayant un impact sur la demande d'employés familiaux.

Le chapitre 3 décrit le cadre légal concernant le travail domestique, en se concentrant sur les pays faisant partie du consortium. Il donne un bref aperçu du chèque emploi service universel (CESU) en France.

Le chapitre 4 décrit le cadre éducatif et le parcours de formation qui, selon nous, sont les plus pertinents pour les travailleurs domestiques.

NB : Dans le cadre des différentes instances internationales, telles que l'Union Européenne ou l'Organisation Internationale du Travail (OIT), l'expression « domestic worker » ou « domestic work », « **employé ou travailleur domestique** » ou « travail domestique », est employée sans aucune nuance négative (à la différence de la France, où le terme est lié à exploitation, esclavage, absence de droits, etc.). C'est avec cette précision que le « travail domestique » est ici évoqué.

1. APERCU DU PROJET

1.1. OBJECTIFS GENERAUX

L'objectif global du projet est de contribuer à la professionnalisation des employés familiaux en Europe grâce à la création d'un programme de formation européen commun pour ce profil professionnel.

Ce programme de formation sera développé dans son intégralité (incluant à la fois des ressources pédagogiques et un « kit de formation ») et testé en Italie et en Espagne, ce qui permettra de l'évaluer dans un contexte réel et d'identifier les ajustements nécessaires. Ce programme de formation sera aussi complété par des préconisations concernant des potentiels parcours de certification (lot de travail 4 du projet).

1.2. LOTS DE TRAVAIL ET PRODUCTIONS INTELLECTUELLES (LIVRABLES)

Le projet est mis en place à travers dix lots de travail étroitement imbriqués ; le premier est consacré à la préparation du projet, les cinq suivants à sa mise en place et enfin quatre autres lots sont mis en œuvre en parallèle pour soutenir le projet de manière efficace et produire des résultats satisfaisants en termes de communication, de gestion, d'évaluation et de suivi, et d'assurance qualité.

Le lot de travail 1 (WP1) avait pour but de préparer le terrain pour le travail à effectuer et s'appuyer sur des informations judicieuses et pertinentes, de sorte à se tenir au fait de l'état de l'art, des acteurs principaux, des possibilités, des contraintes et des besoins du secteur. Pour ce faire, des recherches documentaires et des recherches de terrain ont été menées. Malgré la dimension européenne, le travail était plus particulièrement axé sur les contextes de chaque pays du consortium qui servaient de base à la création et la mise en place d'un programme de formation réservé aux employés familiaux.

Les objectifs de ce lot de travail étaient les suivants :

- Comparer les cadres et les répertoires de compétences existants en Europe pour ce profil (par exemple CNC si disponible, normes régionales, etc.) ;
- Identifier et comparer les formations existantes pour ce profil ;
- Identifier et comparer les qualifications et/ou les processus de certification existants pour ce profil ;
- Comprendre les cadres légaux et contractuels existants pour ce profil au niveau national.

L'approche générale du lot de travail 1 consiste à intégrer à la fois des recherches documentaires et de terrain, à encourager la participation des parties prenantes à ce stade préparatoire du projet, à établir d'ores et déjà des liens qui seront maintenus tout au long du projet et inciteront à la participation active aux activités liées au projet.

En amont de la production intellectuelle 1, les tâches suivantes ont été effectuées :

- Ébauche de la méthodologie et élaboration d'outils de recueil de données
- Recherches documentaires, permettant au moins d'identifier : (a) les offres de formation existantes destinées aux employés familiaux et aux personnes avec des profils similaires/s'y apparentant, (b) le cadre légal pour ces profils ; (c) les cadres de référence disponibles pour ce profil (CNC) et leur comparaison ; (d) les qualifications possibles, processus de certification et reconnaissances des acquis antérieurs ; (e) les tendances mondiales émergentes pouvant avoir un impact sur le secteur.

- Recherches de terrain, dont les objectifs sont mentionnés ci-dessus ; le consortium ayant consulté et recueilli des données auprès : (a) d'experts du secteur au niveau européen (à l'aide de la technique Delphi) : au moins 20 experts représentant les décideurs politiques de chaque pays, des partenaires sociaux en plus de ceux faisant partie du consortium, des représentants des travailleurs et des employeurs ; (b) d'OF, organismes de formation (par le biais d'entretiens semi-guidés- minimum 10 par pays) ; (c) de services au sein d'organismes publics locaux/régionaux et de décideurs politiques, tels que par exemple les Conseils régionaux ou généraux, les départements de formation et d'apprentissage tout au long de la vie traitant les questions de certification, ainsi que d'autres organismes concernés, tels que les Chambres de Commerce (par le biais d'entretiens semi-guidés- minimum 5 par pays) ; (d) d'employés familiaux (à l'aide de questionnaires, min. 100 questionnaires au total).
- Analyse de données et rédaction de rapport.

Ce document constitue le livrable 1, la production intellectuelle principale du lot de travail 1 « définition du cadre de référence ». « L'état de l'art du travail domestique en Europe : employés familiaux et profils apparentés » est une étude comprenant une vue d'ensemble actualisée de l'offre de formation destinée au secteur du travail domestique en Europe ainsi qu'une analyse détaillée des cadres de compétences disponibles, des possibilités d'apprentissage, des parcours de certification et de reconnaissance de formations, et des cadres légaux existants pour le profil de travailleur domestique dans les pays du consortium.

1.3. TRAVAIL DOMESTIQUE

Dans le cadre de ce projet et par conséquent de ce rapport, le terme de travailleur domestique renvoie à la définition des travailleurs domestiques de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) :

Les travailleurs domestiques représentent une part importante de la main-d'œuvre mondiale du secteur informel, et figurent parmi les catégories de travailleurs les plus vulnérables. Ils travaillent pour des ménages de particuliers, souvent sans véritable contrat de travail, sans être déclarés, exclus du champ de la législation du travail. Bien qu'un nombre conséquent d'hommes travaillent dans le secteur – souvent comme jardiniers, chauffeurs ou majordomes – le travail domestique demeure extrêmement féminisé : 83 pour cent des travailleurs domestiques sont des femmes.

Leur travail consiste en diverses tâches : nettoyer le logement, cuisiner, faire la lessive et le repassage, garder les enfants, prendre soin des personnes âgées ou malades de la famille, servir de jardinier, gardien ou chauffeur pour la famille, et même prendre en charge les animaux de compagnie.

Un travailleur domestique peut travailler à temps plein ou à temps partiel ; il peut être employé par un ménage unique ou par des employeurs multiples ; il peut être logé chez son employeur ou avoir sa propre résidence. Un travailleur domestique peut travailler dans un pays dont il n'a pas la nationalité : on parle dans ce cas de travailleur domestique migrant.

A l'heure actuelle, les travailleurs domestiques sont souvent confrontés à de très bas salaires, des horaires de travail excessifs, ils n'ont aucun jour de repos hebdomadaire garanti et sont parfois victimes d'abus physiques, mentaux ou sexuels ou d'entrave à leur liberté de circulation. L'exploitation des travailleurs domestiques peut être attribuée en partie aux lacunes de la législation nationale en matière de travail et d'emploi et reflète souvent des discriminations à raison du sexe, de la race ou de la caste.

Le secteur du travail domestique représente bien le secteur économique des femmes, caractérisé par son caractère informel. De plus, la réalité concernant le type de travail des femmes, le type de tâches domestiques et les conditions légales, revêt de multiples facettes. Ces éléments constituent un scénario complexe. Pourtant, il n'existe pas d'études spécifiques exhaustives nous permettant de nous appuyer sur un diagnostic fiable.

Leur travail consiste à effectuer diverses tâches : nettoyer le logement, cuisiner, faire la lessive et le repassage, garder les enfants, prendre soin des personnes âgées ou malades de la famille, jardiner, servir de gardien ou chauffeur pour la famille, et même s'occuper des animaux de compagnie.

Un travailleur domestique peut travailler à temps plein ou à temps partiel, pour un foyer unique ou pour plusieurs employeurs différents. Il peut résider au domicile de l'employeur (employé résident/cohabitant) ou dans son propre logement (employé extérieur). Un travailleur domestique peut travailler dans un pays dont il n'a pas la nationalité : on parle dans ce cas de travailleur domestique migrant.

2. LE TRAVAIL DOMESTIQUE EN EUROPE

Les états de l'UE ont opté pour des approches législatives et politiques différentes en la matière et, selon le pays, le terme de « travail domestique » renvoie à une liste plus ou moins longue de tâches liées aux deux secteurs majeurs que sont les soins à domicile et l'entretien de la maison, allant de la garde d'enfants aux agents de sécurité, jardiniers, en fonction du contexte. Deux éléments sont néanmoins récurrents dans toutes les définitions. L'un d'eux est le caractère privé du lieu de travail, ce qui sous-entend la coexistence de la sphère publique des relations professionnelles et de la nature privée de la dynamique familiale et domestique. L'autre élément récurrent est le statut juridique de l'employeur qui est généralement défini comme particulier employeur, et non comme entreprise car il ne retire pas d'avantages financiers du travail de son employé. Ces deux facteurs sont importants car ils permettent de définir la particularité de la relation professionnelle et le niveau généralement peu élevé de protection garantie pour les employés de ce secteur. En conséquence, la définition demeure très large et, selon le contexte national, peut englober une liste plus ou moins spécifique et détaillée des tâches relevant de la responsabilité du travailleur domestique.

Malgré l'absence de définition claire et de la multitude de formes que peut revêtir le travail domestique rien qu'au sein de l'Europe, on peut identifier les caractéristiques communes suivantes, parfois préoccupantes :

- Il est en pleine croissance en termes de quantité.
- Il est majoritairement réalisé par des femmes et toujours perçu comme un « travail pour les femmes », et par conséquent peu valorisé d'un point de vue social et économique.
- Il est fortement personnalisé, isolé et souvent chargé d'émotions.
- Il comprend souvent une variété de tâches de nature domestique, allant des soins familiaux à l'entretien et au nettoyage de la maison, toutes perçues comme « peu qualifiées ».
- Il implique une « relation professionnelle atypique », souvent sortant du cadre du code général du travail.
- Il est souvent effectué dans le cadre non réglementé de l'économie informelle. Il est majoritairement occupé par des travailleurs migrants, ce qui entraîne à la fois des inégalités entre les hommes et les femmes sur le plan social, ethnique et racial, ainsi que des relations de pouvoir asymétriques.

En 2010, quelques 3,6 millions de travailleurs domestiques vivaient dans des pays développés, ce qui représente une croissance relative de 210 000 travailleurs domestiques au cours des 15 années précédentes. Néanmoins, ce secteur ne représente que 0,9% de la totalité des emplois salariés.

En Europe, les plus grands employeurs de travailleurs domestiques sont l'Espagne, la France et l'Italie, les pays faisant partie du consortium. L'emploi des migrantes, pour qui le travail domestique est une porte d'entrée sur le marché du travail, est une constante commune à ces trois pays ainsi qu'à d'autres pays d'Europe de l'ouest. Les données de l'enquête de 2004 de la Communauté Européenne concernant la population active montre que 36% des travailleuses migrantes en Espagne trouvent du travail comme employées domestiques. De même, 27,9% et 21,1% de l'ensemble des travailleuses migrantes respectivement sont embauchées par des employeurs particuliers en Italie et en France.

C'est l'Espagne en particulier qui a vu une augmentation rapide du nombre de travailleurs domestiques, de 355 000 en 1995 à 747 000 en 2010. Le secteur est largement féminin, les femmes représentant plus de 90% des employés et le travail domestique 8,4% des emplois des femmes en 2010. La plupart des travailleurs domestiques sont nés à l'étranger, majoritairement issus de pays hispanophones d'Amérique latine. Les données de l'année 2005 indique que 32% des travailleurs domestiques en Espagne viennent d'Equateur et 13% de Colombie (Consejo Económico y Social, 2006).

Le secteur du travail domestique en Italie présente des caractéristiques similaires. Le nombre de travailleurs domestiques a augmenté de manière significative ces dernières années, de 200 000 en 1995 à 419 400 en 2008. Les femmes occupaient majoritairement ces emplois sur cette période ; leur nombre étant passé de 79% à 88%. Comme en Espagne, le travail domestique est caractérisé par une forte proportion de migrants. Selon les données administratives, 78,4% des travailleurs domestiques déclarés étaient nés dans un pays étranger. Ces travailleurs étaient issus de trois régions : 61% venaient d'Europe de l'est, 18% d'Asie (en particulier des Philippines) et 10% d'Amérique du Sud.

En France, 589 900 personnes étaient employées comme travailleurs domestiques en 2009 (ce qui représente une légère baisse par rapport en 2003 qui comptait 650 000 travailleurs domestiques). 85% d'entre eux étaient des femmes, le secteur représentant 4,1% des emplois des femmes au total. Comme en Espagne et en Italie, de nombreux travailleurs domestiques en France sont des migrants. Ils viennent le plus souvent d'Afrique francophone, en particulier d'Algérie, du Maroc et de Tunisie.

Le travail domestique est moins présent en Allemagne que dans les pays méditerranéens et ne représente que 0,5% des emplois totaux. Il y a cependant toutes les raisons de croire que l'enquête sur la population active a sous-estimé le nombre de travailleurs domestiques. Au Royaume-Uni, environ 138 000 des travailleurs domestiques travaillaient pour un employeur particulier. Bien que les femmes soient majoritaires, le pourcentage de femmes (61%) occupant ces emplois est bien plus bas que dans les autres pays européens.

Dans les pays nordiques, il est très rare pour un ménage d'employer du personnel domestique. La demande en travailleurs domestiques reste faible dans ces pays et les données disponibles ne montrent aucun changement significatif au cours des dernières années. Ceci s'explique en partie par l'existence d'un système public de prestations de garde d'enfants et de soins aux personnes âgées, souvent dispensées par des travailleurs domestiques dans d'autres pays.

La plupart des travailleurs domestiques en Europe sont des migrants, bien que des chiffres exacts soient difficiles à obtenir. En moyenne, un travailleur sur cent en Europe est un travailleur domestique. En Espagne et en Italie, environ une femme sur dix est une travailleuse domestique.

Un nombre croissant de personnes franchissent les frontières internationales pour chercher du travail. En Europe, une large proportion de ces personnes trouve du travail chez des particuliers. Ces travailleurs domestiques sont payés pour passer l'aspirateur et nettoyer, faire la vaisselle et la lessive, faire les courses et la cuisine, s'occuper du jardin ou travailler comme chauffeur, ou encore s'occuper des enfants ou des personnes âgées, malades ou handicapées. Leur travail permet aux personnes de travailler en dehors de leur domicile. De nombreux travailleurs domestiques trouvent qu'il est difficile de mener une vie satisfaisante dans leur pays de destination, étant donné que leur travail au domicile d'autres personnes (leur lieu de travail) est rarement reconnu comme un emploi. Ces facteurs, entre autres, les rend très **vulnérables à l'exploitation et la maltraitance sur leur lieu de travail.**

Le travail domestique est source de services importants et essentiels à la société. Les prestations d'entretien de la maison et de soins aux enfants ou à un autre membre de la famille sont notamment très intimes. Ceci demande des compétences allant au-delà des compétences de nettoyage. La capacité à s'adapter aux préférences de l'employeur dans son domicile et à communiquer sur des problèmes d'ordre intime et émotionnels est un exemple d'intégration des travailleurs domestiques migrants dans leur pays d'accueil. Bien qu'ils paraissent presque « invisibles » en dehors de leur lieu de travail et que leur voix ne se fait que peu entendre dans la sphère publique, de nombreux travailleurs domestiques migrants ont recours à des moyens créatifs et stimulants pour faire face aux défis auxquels ils sont confrontés dans leur vie personnelle.

1.2. FACTEURS SOCIO-ECONOMIQUES AYANT UN IMPACT SUR LA DEMANDE

De nombreux facteurs interdépendants déterminent l'ampleur et la pertinence relative du travail domestique au sein des économies nationales. Les raisons et les implications de la demande croissante sont complexes et diverses sur le plan économique, social et culturel, et ne peuvent ainsi pas être analysées en dehors du cadre plus large des rôles respectifs des hommes et des femmes au sein du marché de l'emploi en Europe.

2.1.1. POPULATION VIEILLISSANTE ET CHANGEMENTS DES STRUCTURES FAMILIALES

En raison des **taux de fertilité bas**, on prévoit une diminution significative de la population européenne dans les années à venir, avec une population de plus en plus vieillissante ainsi qu'une baisse et un vieillissement prononcés de la population active. D'ici 2030, l'Europe connaîtra un des taux de dépendance des seniors les plus élevés, ce qui représente un **défi de taille pour les systèmes de prestations sociales et de santé**.

D'après les sources de l'UE, l'Europe pourrait avoir une population de « personnes très âgées » (80+) de près de 34,7 millions d'ici 2030, par rapport à 18,8 millions actuellement. Le nombre de personnes vivant seules augmentera de manière significative, surtout parmi les femmes.

En Europe du sud notamment, les récentes tendances démographiques au vieillissement s'accompagnent de changements significatifs de la structure familiale et des ménages, caractérisés par une augmentation des familles monoparentales et l'affaiblissement des réseaux de soutien et d'entraide de la famille et de la collectivité. Comme le fait remarquer le Livre Vert de l'UE sur les changements démographiques, les familles (et les femmes au sein des familles) ne pourront plus faire face au problème de la prise en charge.

La plupart des pays de l'UE ont vécu une augmentation massive de la participation des femmes sur le marché du travail. Cette question est une priorité dans l'agenda politique de l'UE et ses États Membres car elle relève des droits de l'Homme et d'un point de vue pratique notamment, cela pourrait permettre de compenser la baisse annoncée de main d'œuvre.

L'égalité des chances et de traitement sur le marché du travail figure dans l'agenda politique de l'Union Européenne depuis sa création. Reconnaisant l'égalité des sexes dans le monde du travail comme facteur de développement social et économique, une politique régionale et nationale ainsi que des mesures de régulation ont été mises en place pour la promotion du travail des femmes et la garantie d'un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et privée. Il a résulté de ces mesures, mais aussi d'autres mesures proactives et de la volonté politique au niveau national et régional, des changements significatifs de la structure du marché du travail ces dernières décennies ainsi qu'une réduction importante de l'écart du taux d'emploi entre les femmes et les hommes. De plus, des modèles de ségrégation verticale et horizontale persistent sur le marché du travail, tout comme : une discrimination significative au niveau de l'accès à l'emploi et de l'égalité des chances, des différences importantes de salaire à travail égal (écarts de salaires) et souvent des difficultés de plus en plus importantes pour les femmes à concilier les responsabilités familiales et professionnelles.

2.1.2. CONCILIER LA VIE PROFESSIONNELLE ET LA VIE PRIVÉE

L'entrée massive des européennes sur le marché du travail rémunéré ne s'est pas accompagnée d'une **redistribution des tâches au sein du foyer plus égale entre les deux sexes**. Il existe toujours des différences au niveau de l'utilisation du temps entre les femmes et les hommes, surtout en ce qui concerne le temps consacré au travail domestique, ce qui leur laisse moins de temps libre que les hommes.

Les disparités entre les sexes perdurent et s'accroissent même, à la fois dans la sphère publique et privée, les femmes étant confrontées à de grandes difficultés lorsqu'il s'agit de concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales.

L'existence de services de prise en charge ou de garde d'enfants ainsi que de politiques en faveur de la famille, telles que le congé parental, l'organisation flexible du temps de travail et les allocations, ont un impact net sur le taux de participation des femmes au travail rémunéré et sur la demande en travailleurs domestiques car les femmes cherchent à trouver un équilibre entre les responsabilités privées et professionnelles.

Il semble exister une certaine dichotomie entre les approches politiques et cette question. D'une part, l'UE se dit fortement en faveur de la participation des femmes sur le marché du travail, notamment pour permettre d'assurer la pérennité des systèmes de protection sociale menacés par les changements démographiques. D'autre part, au niveau national, les réductions progressives du budget alloué aux services sociaux, surtout pour les enfants préscolarisés et les personnes âgées, ont de fait réduit la couverture des services de soins et porté atteinte aux principes des États providence traditionnels de l'Europe de l'ouest (avec des différences sous-régionales et nationales significatives). Cette tendance va probablement persister, voire s'accroître, du fait de la crise financière de 2008. En conséquence, un marché d'entreprises privées et de travailleurs individuels indépendants s'est développé pour répondre à cette demande de services.

La combinaison des facteurs cités ci-dessus, à savoir l'insertion progressive des femmes sur le marché du travail au sein de l'UE, les besoins croissants de soins auprès d'une population vieillissante, le changement des structures de la famille et des ménages, la persistance de rôles et de responsabilités traditionnellement attribués à chaque sexe au sein de la famille et de la société, ainsi que l'insuffisance de services domestiques, ont entraîné la baisse du temps que consacrent les femmes aux soins d'autrui et aux activités liées à l'entretien du domicile.

Par conséquent, dans de nombreux pays européens, « **une différente sorte de redistribution du travail domestique a eu lieu, notamment par la sous-traitance du travail à une autre femme** » généralement d'origine sociale et ethnique différente. La demande concernant les emplois « peu qualifiés » et mal rémunérés va par conséquent très probablement augmenter dans ce secteur, vu qu'elle ne peut ni être exportée ni externalisée vers des pays où la main d'œuvre est moins chère.

Il devient clair que l'insertion croissante des femmes « autochtones » sur le marché du travail européen a été facilitée par l'augmentation de l'emploi des migrantes en tant que travailleuses domestiques et aidantes. Ainsi, même si ce phénomène est peu reconnu, les migrantes remplacent souvent les femmes autochtones dans leurs rôles traditionnels domestiques et de soignante (compensant la baisse du soutien familial et institutionnel). Cependant, les migrantes semblent être pour la plupart exclues ou marginalisées des programmes politiques européens pour l'égalité des sexes.

2.1.3. DISPONIBILITE D'UNE MAIN D'ŒUVRE FEMININE, FLEXIBLE ET BON MARCHÉ

En plus des facteurs ayant un impact sur la demande en travailleurs domestiques dans les pays européens, un autre élément détermine en grande partie la taille et la pertinence du secteur : l'existence d'une main d'œuvre flexible, relativement peu chère ; composées essentiellement de migrantes, pour effectuer ces tâches. La pression socio-économique, ainsi que les inégalités entre les sexes, notamment poussent de plus en plus de femmes à quitter leur famille pour aller chercher du travail à l'étranger. Les inégalités économiques, les responsabilités familiales à la maison, le manque d'information et de réseaux d'entraide, ainsi que le caractère perçu comme temporaire de l'expérience migratoire, sont autant de facteurs qui influencent à beaucoup d'égards la disponibilité et la flexibilité des migrantes qui acceptent de travailler souvent en dessous de leur niveau de qualification et dans des conditions difficiles. Elles représentent une main d'œuvre flexible et disponible la rendant vulnérable à l'exploitation et aux abus.

Les pays européens ont des régimes de protection sociale, des systèmes de soin et de gestion des migrations très différents les uns des autres et les politiques menées, codifiées par leurs cadres normatifs respectifs, influencent donc différemment leurs interactions. De même, **le travail domestique n'est pas réglementé de la même manière partout en Europe**. Dans certains cas, il relève du code général du travail. Dans d'autres cas, il est réglementé par des régimes normatifs spécifiques.

La demande en main d'œuvre étrangère dans ce secteur est aussi gérée de manière très différente. Par exemple, alors que certains pays ont adopté une réglementation spécifique pour permettre le recrutement de migrants dans ce secteur (cf. l'Italie et l'Espagne), d'autres pays n'envisagent pas cette possibilité.

Les régimes de protection sociale sont aussi très hétérogènes au sein de l'Europe. Alors que certains pays, particulièrement les pays nordiques, ont décidé d'offrir une multitude de services de soins, d'autres ont diminué l'offre de services publics. Ces politiques ont mené à la privatisation du secteur, ainsi qu'à l'augmentation d'arrangements informels entre individus. Dans certains cas, les Etats donnent des subventions aux individus et aux familles pour les aider à payer des services de soins privés.

3. CADRE LEGAL CONCERNANT LE TRAVAIL DOMESTIQUE

Historiquement, la relation entre un travailleur domestique et son employeur s'est toujours appuyée sur un modèle paternaliste plutôt que sur un contrat professionnel explicite définissant clairement les droits et les obligations de l'employé et de l'employeur.

Le fait d'être extrêmement dépendant d'un employeur, l'absence de droits, de protection et de contact social inhérente à la nature même du travail domestique, peuvent rendre les travailleurs domestiques vulnérables à l'exploitation et aux abus. Dans le cas des travailleurs domestiques migrants en particulier, leur statut légal précaire dans leur pays de destination, ainsi que leur manque de connaissances de la langue et des lois locales, les rendent particulièrement vulnérables aux pratiques abusives.

Les normes minimums légales concernant les conditions de travail peuvent aider à compenser ce déséquilibre. Elles facilitent la mise en place et la formalisation des relations professionnelles des travailleurs domestiques et peuvent simplifier les négociations en fournissant un cadre de référence, faisant ainsi baisser les frais de transaction et abordant la question du déséquilibre des pouvoirs entre les différentes parties. Elles sont aussi utiles aux travailleurs domestiques qu'aux employeurs, généralement des ménages, qui ont besoin d'être guidés pour la mise en place des conditions de la relation professionnelle et ne sont pas à même de rédiger des contrats d'embauche élaborés sans aide.

Dans les pays européens, l'absence d'une approche commune sur la question et la spécificité de la relation professionnelle dans ce secteur sont le reflet des différentes réglementations nationales. Alors que les pays européens s'accordent tous pour définir le travail comme étant de nature domestique, leurs définitions juridiques varient principalement sur les tâches et activités domestiques spécifiques entrant dans les attributions des travailleurs domestiques. Certains pays, par exemple, font une distinction nette entre les travailleurs domestiques et les aidants, alors que d'autres réglementent les deux catégories de la même manière.

La « spécificité » du travail domestique est liée à celle des sexes, ainsi qu'au **caractère privé du lieu de travail**, qui historiquement relève de la sphère domestique et privée et de fait ne peut faire l'objet d'aucun type d'intervention de l'État ou de réglementation. Pour toutes ces raisons sociales et historiques, la relation professionnelle dans le secteur du travail domestique est considérée comme « atypique » et n'est en général soumise à aucune disposition particulière. Que les travailleurs domestiques soient inclus ou exclus des lois du travail générales, **ils bénéficient habituellement de moins de protection que les autres catégories de travailleurs**. Bien qu'il existe différents niveaux de protection juridique pour cette catégorie de travailleurs en Europe, les lois européennes reflètent encore largement cette « sexe-spécificité » et n'apportent pas une législation suffisante sur la question ou bien ne font appliquer que rarement la législation existante, laissant de la place au manque de formalité, à l'exploitation et aux abus.

Actuellement, les travailleurs domestiques restent l'un des groupes de travailleurs les moins protégés par le code du travail national. Les lois nationales régissant le travail domestique fournissent un niveau de protection inférieur à celui dont bénéficient les travailleurs d'autres secteurs. Les lacunes dans la réglementation nationale sont particulièrement courantes dans le domaine de la couverture des travailleurs domestiques notamment en termes de salaire minimum, de réglementation du temps de travail, d'intégration aux régimes et mesures de sécurité sociale, assurant une sécurité de l'emploi et la santé au travail. Alors que certains pays ont introduit des protections juridiques dans le code du travail pour les travailleurs domestiques à diverses reprises, ceux-ci ont beaucoup moins bénéficié des avancées du code et des lois du travail que d'autres salariés. En Europe de l'ouest et en Scandinavie, les conditions de travail des travailleurs domestiques sont de manière générale réglementées par des lois de travail spécifiques, à l'exception de rares pays, comme la France et l'Italie, ayant mis en place des conventions collectives pour le travail domestique.

En France, en Italie et en Espagne, le cadre légal est similaire :

- Les travailleurs domestiques sont couverts en partie par le droit général du travail et en partie par des législations déléguées ou des lois du travail spécifiques.
- La limite au niveau du nombre normal d'heures travaillées par semaine est la même que pour les autres travailleurs.
- Le droit au repos hebdomadaire est le même, voire même plus favorable que pour les autres travailleurs.
- Le nombre de congés annuels sont les mêmes que pour les autres employés.
- Le salaire minimum légal pour les travailleurs domestiques est le même que pour les autres travailleurs.
- Le droit au congé maternité est le même que pour les autres travailleurs.
- Le droit aux indemnités journalières de maternité est le même que pour les autres travailleurs.
- En Espagne, le salaire minimum ne peut être versé que sous forme de paiement en espèces alors qu'en France et en Italie une partie du salaire minimum peut être payée en nature.

Les travailleurs domestiques n'ont pour la plupart pas droit aux allocations chômage. Il existe cependant quelques exceptions dont celle de la convention collective italienne qui reconnaît le droit aux allocations chômage des salariés qui ont été licenciés (non pas ceux qui ont quitté leur emploi de leur plein gré), sauf en cas de « motif valable. »

Malgré une amélioration de leur protection, les travailleurs domestiques ont toujours des difficultés à faire valoir leurs droits. Même au sein de l'UE, où des lois sont en place, le **pouvoir de négociation inégal des travailleurs domestiques** dans la relation professionnelle et leur situation de pauvreté les obligent à accepter des pratiques professionnelles injustes, notamment des salaires particulièrement bas, des paiements en retard, des salaires sous-payés ou non payés, des heures de travail longues, et parfois même des formes d'abus et d'exploitation extrêmes. Ces formes de travail inacceptables sont perpétuées par des conditions particulières à ce secteur : les travailleurs domestiques travaillent dans l'isolement, en huis clos, et leur pouvoir de négociation inégal au domicile les empêchent de réclamer des droits applicables selon des lois, de négocier de meilleures conditions, et pire encore, de refuser d'être exploités. Les travailleurs domestiques sont sujets à toutes sortes de discriminations, ce qui réduit encore davantage leur pouvoir de négociation et leur confiance pour pouvoir exercer leurs droits. 83% d'entre eux sont des femmes, souvent issues de groupes en marge de la société et ayant un niveau d'instruction et d'alphabétisation faible.

La décentralisation et l'isolement des employés au domicile de leur employeur créent des barrières à la formation de syndicats. De plus, la proportion faible de travailleurs par rapport aux employeurs rend la négociation sur le lieu de travail quasiment impossible. D'autre part, le refus de travailler n'est pas un moyen de négociation efficace pour le travailleur domestique. En effet, si celui/celle-ci « fait la grève », l'employeur peut simplement embaucher quelqu'un d'autre désireux d'échapper à la pauvreté et prêt à accepter des pratiques professionnelles abusives.

Il est essentiel que des associations d'employeurs et de salariés représentatives, indépendantes et viables existent pour établir un dialogue et mettre en œuvre des politiques efficaces. Afin que les travailleurs puissent avoir un travail convenable, tout employeur et travailleur domestique doit être conscient de ses droits et de ses responsabilités. En outre, les emplois domestiques doivent être reconnus comme de « véritables » emplois.

L'absence importante de formalité est la conséquence du peu de respect des lois du fait de l'insuffisance de mécanismes de mise en application de ces lois. Plusieurs raisons expliquent pourquoi l'application des lois est particulièrement difficile dans ce secteur. Ceci est principalement dû au conflit entre d'une part, le besoin d'imposer des mesures de contrôle pour garantir les droits des travailleurs domestiques et d'autre part, le

principe du respect de la vie privée de la famille de l'employeur. Tandis que les lois d'inspection du travail s'appliquent normalement aussi aux travailleurs domestiques, les inspecteurs du travail sont généralement limités dans leurs fonctions de supervision puisqu'ils ne peuvent pas entrer librement dans un domicile privé.

Ces difficultés ont bien sûr des répercussions importantes sur le degré d'efficacité d'application des lois et contribuent clairement à l'absence de formalité dans ce secteur. D'autre part, le fait de pouvoir définir la relation professionnelle par le biais d'un contrat oral dans plusieurs pays complique davantage la mise en place de mécanismes efficaces d'application des lois. Le niveau de formalité dans le secteur du travail domestique se mesure par rapport au niveau de protection sociale et professionnelle des travailleurs domestiques, l'efficacité de la sécurité sociale et le recours à des contrats formels écrits.

Étant donné l'importance économique de ce secteur, il y a un besoin urgent de faire accepter au grand public le travail domestique comme « véritable » travail et s'assurer que les employeurs s'intéressent à la formalisation de l'emploi des salariés de ce secteur. La prise de conscience générale ainsi que des programmes de formation et d'enseignement spécifiques pour les travailleurs domestiques pourraient aider à résoudre ce problème.

L'expérience française consistant à résoudre le problème d'absence de formalité par des contrats modèle formels et des chèques emploi service s'avère positive et commence à être également appliquée en Italie. Elle pourrait également s'avérer intéressante pour l'Espagne.

En France, les travailleurs domestiques bénéficient de droits exhaustifs inscrits dans le code du travail et trois conventions collectives. En Italie, de nouvelles clauses de la convention collective qui a été renouvelée comprend une augmentation du salaire minimum, une réglementation de la rémunération des jours fériés et des congés, le droit à des jours rémunérés pour suivre des formations et le droit à l'information sur les risques sanitaires et la sécurité. En Espagne, il n'existe actuellement aucune convention collective concernant les travailleurs domestiques.

3.1. LA FRANCE ET LE CHEQUE EMPLOI SERVICE

En 2006, la France a introduit le chèque emploi service universel (CESU), un dispositif facilitant le paiement de services à la personne par les particuliers employeurs.

Des travaux très divers entrent dans le champ d'application de ce dispositif recouvrant 21 services à la personne. L'entretien du domicile et les tâches ménagères en font notamment partie, ainsi que les petits travaux de jardinage, la garde d'enfants, les cours de soutien scolaire, la préparation des repas, l'assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'un accompagnement à domicile (hors services médicaux), l'assistance aux personnes atteintes d'un handicap, la garde d'animaux, l'aide aux tâches administratives à domicile, etc.

En principe, ces prestations de services sont réalisées au domicile du particulier mais elles peuvent également avoir lieu en dehors du domicile à condition qu'elles soient le prolongement de services à domicile. Ainsi, le CESU peut être utilisé pour payer la garde d'un enfant en dehors du domicile par une assistante maternelle certifiée, une structure d'accueil (une crèche, un centre aéré ou une garderie) ou la garderie à l'école.

Au deuxième trimestre de 2010, presque 1,5 millions d'employés travaillaient au domicile de particuliers. Si l'on compte les assistantes maternelles qui travaillent chez elles, le secteur des services à la personne employait presque 1,8 millions de personnes au deuxième trimestre de 2010.

Un des avantages principaux du CESU est de simplifier les démarches administratives des particuliers.

- Ils n'ont pas besoin de s'inscrire auprès de l'URSSAF ni de produire de fiches de paie. Seules une déclaration et une déduction sont nécessaires pour toutes les cotisations.
- Ils n'ont pas besoin de rédiger de contrat d'embauche si les employés effectuent moins de huit heures par semaine ou moins de quatre heures consécutives.
- Ils n'ont pas besoin non plus de calculer les congés payés de l'employé (puisqu'ils sont inclus dans les 10% payés en plus du salaire).

Le CESU peut être utilisé pour embaucher des employés à domicile soit sous forme d'embauche directe, de particulier à particulier, soit par l'intermédiaire d'agences ou d'associations de services à la personne. Pour les employés, l'un des avantages d'un dispositif tel que le CESU est qu'il permet la régularisation du travail non déclaré et facilite l'accès à la sécurité sociale.

4. CADRE EDUCATIF

Le secteur du travail domestique a une forte capacité d'absorption de la main d'œuvre vu que les tâches ménagères répétitives et non rémunérées des femmes sont de plus en plus souvent déléguées aux travailleuses domestiques. Cette forte demande est alimentée par l'absence de soins institutionnels suffisants pour les jeunes et les personnes âgées, qui devraient être mis à disposition par le gouvernement. Même en Europe où les investissements dans le secteur de l'accompagnement aux personnes âgées est considérable, il n'y pas assez de place pour les 50 millions de personnes âgées nécessitant des soins et les solutions de garde d'enfant sont insuffisantes. Le travail domestique ne devrait pas être perçu comme un substitut des soins institutionnels. Il existe de toute évidence un besoin en investissement public dans l'économie de l'accompagnement et des soins pour permettre aux familles de pouvoir choisir entre des soins institutionnels et des prestations de services effectuées par des employés à domicile qualifiés.

Un ensemble de facteurs d'attraction et de répulsion poussent les femmes à occuper des emplois domestiques, que ce soit dans leur pays ou à l'étranger. La pauvreté dans les zones rurales s'est accrue dans de nombreux pays du fait de programmes d'ajustement structurel, du déclin du secteur agricole et des crises économiques. Ce phénomène pousse de nombreuses femmes à entrer sur le marché du travail domestique. En raison du manque d'emplois formels et de la discrimination envers les femmes, s'ajoutant souvent à la discrimination de caste ou de classe, raciale ou ethnique, leurs chances de trouver un emploi convenable sont rares. De plus, comme elles sont pour la plupart issues de classes sociales inférieures, leur niveau d'instruction est en général bas et elles ne possèdent que peu de compétences si ce n'est celle de s'occuper de la maison et d'autrui. Faire le ménage et la cuisine, s'occuper des enfants et des seniors, sont des tâches presque universellement perçues comme étant du ressort des femmes, les hommes étant donc rarement en concurrence avec elles dans ce domaine sur le marché de l'emploi. Le travail domestique constitue ainsi une des rares opportunités d'emploi ouvertes aux femmes issues des classes sociales inférieures.

La maison est généralement considérée par les femmes comme un lieu de travail sûr et les tâches qui leur sont assignées ne demandent pas de compétences ni de formation particulière. Le travail domestique offre des possibilités d'emploi aux femmes pauvres des zones rurales qui ont eu peu accès à l'éducation et sont souvent issues de groupes ethniques marginalisés ; groupes avec généralement un faible accès à l'emploi.

Pour de nombreuses femmes, le travail domestique est une chance unique de gagner de l'argent de manière acceptable socialement et de mieux maîtriser les ressources économiques. Le secteur attire les femmes qui accèdent à l'emploi pour la première fois ainsi que les femmes qui reprennent une activité après avoir élevé leurs enfants. A travers le travail domestique, les femmes gagnent en indépendance et sont exposées à d'autres styles de vie qui, si elles sont traitées décemment, leur permet aussi souvent de s'émanciper. Dans les pays ayant mis en place des formations qualifiantes certifiées et ayant professionnalisé le travail domestique, on remarque que ces mesures ont joué un véritable rôle d'émancipation, d'autant plus important que la mobilité professionnelle dans ce secteur a de ce fait augmenté.

Pour de nombreux employés, travailler dans le secteur domestique constitue une stratégie temporaire de survie. Cependant, vu le faible niveau d'éducation des travailleurs domestiques et le manque d'alternatives s'offrant à eux sur le marché du travail, ils restent prisonniers du milieu du travail domestique et restent dans une situation d'immobilité sociale. La mobilité horizontale est une tendance courante car les travailleurs domestiques changent souvent de lieu de travail. De nombreuses femmes passent du statut d'employées résidant sur le lieu de travail à celui d'employées vivant en dehors du lieu de travail et acquièrent ainsi un certain degré de liberté. La mobilité ascendante vers d'autres emplois dans le secteur des services à la personne ou des soins institutionnels est néanmoins limitée par le manque de formations qualifiantes certifiées pour ces professions.

En introduisant l'échange de services contre salaire au domicile d'un particulier, les travailleurs domestiques rendent plus visible la valeur économique des tâches ménagères, auxquelles on n'attribue traditionnellement aucune valeur. Lorsque l'on parle de l'augmentation considérable de la demande en services domestiques en Europe, il est nécessaire de reconnaître l'importance de ce secteur et sa contribution au bien-être socio-économique des sociétés d'accueil.

Les pays de l'UE, qui reconnaissent que les travailleurs plus qualifiés réalisent des services de meilleure qualité, devraient faciliter l'insertion des travailleurs domestiques par la mise en place de politiques de professionnalisation pour les travailleurs domestiques, tout en garantissant l'égalité d'accès à des programmes de formation professionnelle et à des formations linguistiques flexibles, ainsi qu'en mettant en place des procédures complètes et rapides pour la reconnaissance des diplômes et des compétences obtenus à l'étranger.

L'augmentation du nombre de femmes autochtones actives semble également influencer le type de tâches assignées aux travailleurs domestiques, à qui sont confiées de plus en plus de responsabilités liées à l'éducation des enfants et à l'accompagnement des personnes âgées et handicapées. Au vu de l'offre de main d'œuvre disponible, les employeurs tendent à choisir de plus en plus des travailleurs qualifiés qui font non seulement preuve de « qualités relationnelles », nécessaires à la gestion d'une dynamique délicate au sein du foyer, mais qui possèdent aussi des compétences spécifiques.

Il est impératif d'adopter des politiques de professionnalisation pour les travailleurs domestiques, en se concentrant notamment sur les besoins des migrants. L'amélioration de tels mécanismes permettrait aux travailleurs domestiques possédant un niveau professionnel et d'études élevé de faire reconnaître leurs qualifications et leurs diplômes. Des mesures politiques garantissant l'accès égal des travailleurs domestiques à des programmes de formation professionnelle spécifiques ainsi qu'à des formations linguistiques devraient être mises en place.

En effet, lorsque l'on regarde le panel de possibilités de formation d'un pays dans le secteur des services domestiques, on remarque un déséquilibre évident en faveur des aidants, à tel point que les gens pensent généralement que les travailleurs domestiques sont exclusivement des assistants de vie. Les travailleurs domestiques et les baby-sitters sont considérés comme des figures marginales ou comme un service de luxe que peu de familles peuvent se permettre.

4.1. PARCOURS DE FORMATION

Il existe habituellement différents parcours de formation en travail ménager et soins à la personne. Dans l'idéal, ces différentes activités sont effectuées par des professionnels différents. Cela est possible dans les établissements de soins, les maisons de retraite et en général les services d'assistance publics mais pas au domicile d'un particulier où la frontière entre l'entretien du domicile et les soins n'est pas claire. De nos jours, les travailleurs domestiques doivent faire le ménage bien sûr, mais aussi accompagner les personnes du foyer, en fonction de leur niveau d'autonomie.

Un parcours de formation européen s'adressant aux travailleurs domestiques doit comprendre des contenus liés aux deux domaines - le ménage et les soins- et ne pas aborder l'accompagnement des personnes dépendantes qui doivent être suivies par des professionnels spécialisés.

Les membres de la famille peuvent changer, ainsi que les besoins de la famille, et les travailleurs domestiques doivent être capables de s'adapter à ces changements. Cela signifie que non seulement de nouvelles personnes peuvent être intégrées à la famille mais aussi qu'avec le temps, les besoins de chaque membre de la famille peuvent changer : les enfants grandissent, les plus vieux perdent leur autonomie, les adultes changent d'emploi, etc.

Cela signifie aussi que les travailleurs domestiques ont besoin de compétences techniques dans des domaines tels que le nettoyage, le repassage ou la cuisine, bien que **les qualités relationnelles (« soft skills » ou compétences douces, liées au savoir être) soient de plus en plus importantes.**

Les compétences de base englobent les capacités essentielles pour pouvoir travailler et vivre. Elles sont transversales et peuvent être utilisées dans d'autres contextes ou emplois. Les compétences de base sont aussi appelées : compétences clé, compétences essentielles, compétences transversales, compétences favorisant l'employabilité, aptitudes de base ou qualités relationnelles. Elles sont très valorisées et recherchées par les employeurs. Les compétences de base favorisant l'employabilité s'acquièrent à travers un enseignement de base, tel que la lecture et l'écriture, ainsi que l'acquisition d'aptitudes techniques nécessaires à la réalisation de tâches spécifiques, ainsi que des qualités professionnelles telles que l'honnêteté, la fiabilité, la ponctualité, la capacité d'adaptation, l'assiduité et la loyauté.

Les compétences fondamentales permettent aux individus d'exploiter leur potentiel dans tous les aspects de leur vie. On leur demande de réaliser toutes sortes de tâches, à différents niveaux, en fonction des besoins. Les compétences peuvent être transférées à d'autres contextes et évoluent tout au long de la vie.

Le travailleur domestique doit également posséder des compétences « vertes » pour contribuer au développement d'une économie écologique : il/elle applique des pratiques professionnelles durables, respectueuses de l'environnement et écologiques comme l'utilisation de produits écologiques au domicile de l'employeur, il/elle utilise les techniques de tri sélectif des déchets en fonction du type d'emballage, et utilise consciencieusement les sources d'énergie, etc.

5. RESULTATS DU TRAVAIL DE TERRAIN

Même si les chapitres précédents présentent également des résultats issus du travail de terrain, nous incluons ici les conclusions obtenues grâce à chacune des techniques de recherche appliquées lors du lot de travail 1.

5.1. RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Une recherche documentaire a été élaborée dans chaque pays du consortium : la France, l'Italie et l'Espagne.

Les objectifs principaux de la recherche documentaire ont permis de déterminer au minimum :

- Les dispositifs de formation qui existent pour les travailleurs domestiques et les profils similaires
- Le cadre légal qui s'applique à ces profils
- Les cadres nationaux de certification (CNC) existants pour ce profil ainsi que leur comparaison
- Les éventuelles qualifications, les processus de certification et de reconnaissance des apprentissages antérieurs
- Les tendances émergentes à l'échelle internationale susceptibles d'avoir des conséquences sur ce secteur.

La recherche documentaire a été menée selon les principes de l'approche/la synthèse réaliste (Pawson). L'approche réaliste est une méthode de synthèse relativement récente qui cherche à mettre l'accent sur l'aspect explicatif. L'approche réaliste s'axe sur le fait de décortiquer le ou les mécanisme(s) à l'origine de la réussite ou de l'échec d'interventions complexes, dans certains contextes.

Lors d'une approche systématique, la principale question d'évaluation est : « qu'est ce qui fonctionne ? », alors que lors d'une approche réaliste la question se transforme en : « quelle partie du programme fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances ? ».

Au cours de notre projet, nous avons dû chercher les réponses aux questions suivantes lors de l'analyse de la situation propre à chaque pays, au niveau européen :

- Quel est le cadre légal qui s'applique aux travailleurs domestiques ainsi qu'aux profils similaires dans mon pays, dans quelle mesure fonctionne-t-il, pour qui et dans quelles circonstances ?
- Quelles sont les ressources de formation qui existent/fonctionnent pour les travailleurs domestiques dans mon pays, lesquelles fonctionnent le mieux, dans quelle mesure, pour qui et dans quelles circonstances ?
- Quels sont les cadres nationaux de certification (CNC) existants pour ce profil dans mon pays, quels sont ceux qui fonctionnent le mieux, dans quelle mesure, pour qui et dans quelles circonstances ?
- Quels sont les éventuelles qualifications, les processus de certification et de reconnaissance des apprentissages antérieurs, dans quelle mesure ils fonctionnent, pour qui et dans quelles circonstances ?
- Quelles sont les tendances émergentes à l'échelle internationale susceptibles d'avoir des conséquences sur ce secteur, dans quelle mesure, pour qui et dans quelles circonstances ?

Malgré l'existence de différences significatives entre ces trois pays, **la réalité du travail à domicile et celle des besoins des employés restent largement comparables**. Il est par conséquent possible d'atteindre les objectifs du projet car les résultats obtenus peuvent être utilisés aussi bien en France, en Italie, en Espagne, que dans les autres pays de l'UE, en effectuant quelques légères modifications adaptées à la situation de chaque pays.

Les différences entre les tâches qui incombent à un employé domestique et les compétences à utiliser ne sont pas liées au pays où il exerce, mais dépendent plutôt du son type de relation de travail et des besoins de la famille chez qui il intervient.

Un travailleur domestique peut travailler à temps plein ou à temps partiel, pour un foyer unique ou pour plusieurs employeurs différents. Il peut résider au domicile de l'employeur (employé résident/cohabitant) ou dans son propre logement (employé extérieur). Ces circonstances ont un impact plus important sur les tâches à accomplir et les compétences requises que le pays où il réside.

Lorsqu'il exerce pour des employeurs multiples, son travail est généralement plutôt axé sur les tâches ménagères que sur les soins, même s'il peut parfois accomplir des tâches de garde, comme aller chercher les enfants à l'école et s'occuper d'eux durant de courtes périodes. L'employé aura plus de chances d'avoir à effectuer/exercer des activités de soin lorsqu'il travaille à plein temps pour un foyer unique, en particulier lorsqu'il est un employé résident/cohabitant.

Cependant, le pays de résidence peut avoir un impact sur le lien contractuel entre l'employé et l'employeur. Alors que le travail déclaré est plus répandu en France, en grande partie grâce au CESU, **les situations de travail non déclaré sont bien plus fréquentes en Italie et surtout en Espagne**. Cette réalité peut ne pas affecter les tâches en elles-mêmes, mais peut avoir un impact sur les conditions de travail.

Les situations de travail non déclaré sont plus répandues lorsque l'employé exerce à temps partiel pour de multiples employeurs, car cela pourrait signifier qu'un employeur n'est pas responsable à lui seul du statut contractuel et juridique de l'employé. Lorsque celui-ci exerce à plein temps pour un employeur unique, ce dernier est responsable des questions contractuelles et juridiques, ce qui rend les situations de travail non déclaré moins fréquentes.

Les employés disposant d'une relation contractuelle déclarée avec l'employeur bénéficient de droits similaires dans ces trois pays, même s'il subsiste les mêmes différences en matière de salaire et de conditions de travail que pour les autres employés.

On observe des différences plus importantes concernant les conventions collectives, qui existent en France et en Italie, mais pas en Espagne. L'Italie est le seul de ces trois pays à avoir ratifié la convention 189 de l'OIT.

La recherche documentaire s'est révélée très utile pour prendre connaissance du cadre de compétences et le processus de reconnaissance de chaque pays. Dans chacun d'entre eux, il existe des qualifications plutôt en lien avec les tâches ménagères et d'autres plutôt liées aux soins. Même s'il subsiste des différences concernant leur contenu selon le pays, l'analyse en profondeur de chaque contenu permettra de simplifier le travail de développement de notre propre parcours de formation pour ces trois pays.

5.2. DELPHI

Le consortium a consulté et réuni des données en provenance d'experts du sujet, au niveau européen, en utilisant la méthode Delphi.

La méthode Delphi consiste à sélectionner un groupe d'experts et à recueillir leur opinion sur les enjeux concernant des événements futurs. Elle se base sur le résultat de questionnaires envoyés au panel d'experts. Deux séries de questionnaires (inclus en annexes 1 et 2) ont été envoyées, les réponses anonymes ont été rassemblées puis, dans une seconde étape, diffusées à l'ensemble du groupe. Les experts ont ensuite pu ajuster leurs réponses lors de l'étape suivante. L'apport essentiel de cette méthode est de pouvoir réunir différentes opinions d'experts ou d'autres intervenants autour d'un même consensus autorisant la prise de

décision, sans pour autant générer de confrontation directe, ni permettre à des individus à forte personnalité de dominer le processus (ce qui se produit fréquemment lors de discussions face à face).

L'objectif général, lors de notre étude Delphi, était de déterminer de quelle manière la profession de travailleur domestique et profils similaires ou liés allait évoluer au cours des cinq prochaines années en Europe, ainsi que les compétences qui seront requises pour cette profession.

Le groupe d'experts ayant participé à l'étude Delphi était constitué de décideurs nationaux et régionaux ainsi que de partenaires sociaux représentant employés, employeurs et d'autres profils intéressants au vu de l'objet de l'étude. Ces experts ont fait l'objet d'une sélection en fonction de l'objectif prédéterminé et selon des critères basés sur l'expérience, la position, le niveau de responsabilité, l'accès à l'information et la disponibilité.

Par le biais de leurs propres réseaux, chaque partenaire a sélectionné un minimum de 8 experts participant à l'étude Delphi dans leur propre pays.

Il n'a pas été très difficile de parvenir à un consensus car nous avons pu observer une importante convergence des points de vue sur les questions de fond, même s'il existait bien entendu quelques différences d'opinion, en particulier lorsqu'il s'agissait de préciser certains aspects liés aux tâches et compétences spécifiques des travailleurs domestiques.

Voici les éléments ayant fait l'objet du plus large consensus :

- Le nombre d'employés domestiques augmentera au cours des prochaines années, surtout en raison du vieillissement de la population et du rôle croissant des femmes au sein du marché du travail.
- Les limites entre les tâches ménagères et les soins ne sont pas clairement définies : il est fréquent que le même employé assure l'entretien du domicile et prenne soin des personnes (enfants, personnes âgées...).
- Les activités de soin s'intensifieront, en particulier les soins aux personnes âgées et personnes en situation de dépendance.
- Du fait de l'importance grandissante des soins, les travailleurs domestiques vont devoir acquérir de nouvelles compétences pour pouvoir s'adapter aux nouveaux besoins des employeurs.
- Selon les experts, les compétences les plus importantes seront les suivantes : les compétences liées aux soins, les qualités relationnelles, les compétences informatiques, les compétences « vertes », ainsi que les compétences professionnelles en matière de sécurité et de santé afin de limiter les risques d'accident pour l'employé comme pour les membres de la famille.
- En raison du grand nombre de travailleurs étrangers, il est également important de perfectionner leur connaissance de la langue, la culture et les coutumes du pays d'accueil.
- Le cadre légal devra être amélioré dans chaque pays afin de tendre vers une équité entre les conditions de travail des employés domestiques et celles des autres employés.
- En Italie et en Espagne, il sera particulièrement judicieux de prévoir des mesures visant à réduire la proportion de travail non-déclaré, de manière à améliorer les conditions de travail et à clarifier les droits et obligations des employés comme des employeurs.
- L'accroissement du travail à domicile déclaré sera bénéfique pour chaque pays car il permettra de réduire le taux de chômage et d'accroître les revenus via l'imposition et les contributions sociales.
- Il est parfois très difficile de concilier les possibilités économiques des foyers avec les besoins en matière de conditions de travail décentes pour leurs employés.
- La professionnalisation du travail à domicile permettra d'offrir des perspectives de carrières aux employés, tout en contribuant à rendre ces emplois plus attractifs et à mieux couvrir les besoins des ménages.

- Les parcours de formation en matière de soins à la personne et de tâches ménagères sont généralement séparés, alors que, pour la plupart des familles, les tâches et responsabilités liées à ces deux domaines sont prises en charge par le même employé.
- Ces deux aspects, tâches ménagères et soins, devraient être inclus au sein d'un parcours de formation commun, à l'exception des soins spécialisés à destination des personnes en situation de dépendance qui sont plutôt en lien avec les professionnels de la santé.

5.3. ENTRETIENS SEMI-GUIDES

La trame d'entretien adaptée au contexte du projet PRODOME (inclue en annexe 3) a été conçue afin de rester simple et de pouvoir être utilisé de manière flexible. Il pouvait s'adapter, si nécessaire, aux points que l'intervieweur souhaitait approfondir, au type d'interlocuteur interrogé, par exemple.

Le plan proposé débutait par une section intitulée « présentation de l'intervieweur », qui pouvait s'adapter aisément. L'important était que l'intervieweur se présente et rappelle à la personne interrogée les points à évoquer lors de l'entretien, afin de lui permettre de prendre précisément connaissance de ses attentes.

La deuxième section constituait la partie principale du plan d'entretien et comprenait la liste des sujets à évoquer ainsi qu'une suggestion de questions possibles. Quatre séries de questions étaient proposées : une concernant le cadre légal, une sur la formation et les qualifications, une sur la certification et la reconnaissance des acquis et une concernant le contexte international.

A la différence de questionnaires fermés, les intervieweurs n'avaient pas à poser toutes les questions proposées dans le plan d'entretien, mais simplement à en suivre les grandes lignes. Ils avaient bien entendu la possibilité d'adapter les questions en fonction de leur propre pays.

Les questions pouvaient être formulées de différentes manières, en fonction des types de personnes interrogées : prestataires de formation professionnelle, membres et décideurs d'organismes publics locaux/régionaux (comme les conseils municipaux, les départements en charge de la formation et de l'apprentissage permanent, etc.) en charge du processus de certification, ainsi que d'autres organismes communautaires, comme les chambres de commerce.

La troisième section du plan de sondage était destinée à conclure l'entretien à l'aide de deux questions suggérées. L'objectif était de permettre à l'intervieweur de s'assurer que l'ensemble des sujets qu'il souhaitait évoquer avaient été abordés de la manière la plus exhaustive possible. Il est bien évident que tous les interlocuteurs clé n'étaient pas forcément aptes à se prononcer sur tous les sujets. C'est pourquoi il était important de déterminer les sujets pertinents lors de la préparation de l'entretien. Cependant, les intervieweurs avaient pour mission de couvrir le plus grand nombre de sujets possibles lorsque leur interlocuteur possédait une connaissance globale du domaine étudié.

15 entretiens ont été menés dans chaque pays et les conclusions correspondantes sont décrites ci-dessous.

5.3.1. CADRE LEGAL

Dans cette partie de l'entretien, les questions portaient sur les connaissances des personnes interrogées sur le cadre légal concernant les travailleurs domestiques dans chaque pays. Il s'agissait également de décrire la profession ainsi que les conditions de travail des travailleurs domestiques et leurs employeurs. En dernier lieu, il était fait mention des changements observés au sein de cette profession au cours des dernières années.

Nous avons pu observer de plus grandes disparités entre les pays dans cette partie de l'entretien ainsi que des différences significatives entre les réponses fournies par les représentants institutionnels et celles fournies par les prestataires de formations professionnelles (ou les organismes apparentés) et les partenaires sociaux.

Les représentants institutionnels ont généralement une bonne connaissance du cadre légal car ils ont, directement ou indirectement, pris part à son élaboration. Dans tous les cas, il existe des différences significatives relatives à l'administration représentée et son périmètre d'action.

Un cadre légal approprié semble être une absolue nécessité afin de clarifier les responsabilités qui incombent à l'employeur et de reconnaître les droits et obligations des employés. Il pourrait constituer le meilleur moyen de réduire la proportion d'emplois non-déclarés et pour permettre de définir les limites de la profession. Il présente l'avantage d'informer sur ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas. Il s'agit par conséquent de protéger non seulement les employés mais aussi les employeurs. Il permet d'établir un contrat de travail en bonne et due forme, un arrangement définissant la limite entre espace professionnel et espace privé, ainsi qu'un accord concernant le salaire et les horaires de travail légaux.

En ce qui concerne les questions « que font-ils ? » ou « dans quelles conditions travaillent-ils ? », les réponses se sont révélées très variées. Cependant, il en est ressorti un consensus évident : les travailleurs domestiques exercent au sein d'un ménage et jamais au sein d'une collectivité. Comme nous le savions déjà, les réponses sont diverses lorsqu'il s'agit des conditions dans lesquelles les travailleurs domestiques exercent : certains d'entre eux travaillent à temps partiel, pour un ou plusieurs employeurs, certains travaillent à plein temps pour différents employeurs, et enfin d'autres travaillent à plein temps pour un employeur unique et peuvent résider au domicile de l'employeur ou dans leur propre logement.

Selon les personnes interrogées, cette profession a évolué au cours des dernières années, en particulier concernant la responsabilité que représente la surveillance en matière de santé des personnes âgées. Nous avons ainsi pu observer que les travailleurs domestiques deviennent de plus en plus attentifs à une éventuelle perte d'autonomie des personnes âgées.

5.1.1. FORMATION ET QUALIFICATIONS

En France, les personnes interrogées ont montré une parfaite connaissance des qualifications nécessaires à la pratique de cette profession, soit parce qu'elles ont passé l'un des diplômes concernés, soit parce qu'elles en gèrent les aspects administratifs et/ou de formation. De ce fait, le diplôme d'aide-ménager à domicile, délivré par les filières professionnelles, est bien connu. Toutefois, c'est surtout le diplôme délivré par le Ministère du Travail, intitulé "DEAVS – Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale", qui reste connu et reconnu. Selon certains interlocuteurs, c'est ce diplôme qui permet d'exercer à la fois au sein d'une collectivité ou d'un foyer.

Cependant, toutes les personnes interrogées ont insisté sur le fait qu'il est nécessaire d'avoir des compétences spécifiques pour pouvoir travailler à domicile. Ainsi, seul le diplôme « d'employé familial » à « titre de branche » (délivré par les filières) en offre la possibilité car il est adapté au contexte du foyer.

Dans tous les cas, il a été constaté que les diplômes permettant d'accéder à cette profession sont méconnus du public ou des personnes à la recherche d'un emploi. C'est pourquoi ces diplômes souffrent d'un manque de reconnaissance et devraient bénéficier d'une plus grande « publicité », en particulier de la part des filières professionnelles.

En Italie, les personnes interrogées ont fait part d'une offre de formations très restreinte et parfois totalement absente. Les parcours financés par les organismes bilatéraux sont conçus pour répondre aux besoins des personnes travaillant déjà avec des familles et qui souhaitent se perfectionner. Il n'existe cependant pas de formation initiale.

Les régions et municipalités sont à l'origine d'actions ponctuelles et impromptues en matière de formation ; dans certain cas, des Registres d'Aidants ont été établis. Les régions ont notamment organisé des parcours destinés aux aidants et aux auxiliaires familiaux, toutefois sans coordination au niveau national.

Le projet et les investissements visant à professionnaliser le travail à domicile ont nécessité de nombreuses ressources publiques sans pour autant entraîner les résultats escomptés ni permettre la régulation et la reconnaissance d'un profil professionnel commun au niveau national.

La formation professionnelle structurée, qui comprend un processus de certification et de qualification, et qui est proposée par les organismes de formation reconnus par les différentes régions, concerne surtout le profil professionnel de l'Opérateur Professionnel de Santé.

En Espagne, le Certificat Professionnel « Aide sociale et soins de santé à domicile » est bien connu et habituellement requis pour travailler dans les organismes qui proposent ce type de service sous couverture institutionnelle. Cependant, il n'est généralement pas exigé par les familles lorsqu'elles souhaitent engager directement un employé. Il existe également un Certificat Professionnel intitulé « Travail à domicile », d'un niveau inférieur à celui décrit ci-dessus. Il est cependant pratiquement inconnu, inutile et difficile à obtenir. Ce certificat n'intègre pas de compétence relative aux soins.

Dans tous les pays, les résultats du projet PRODOME pourraient se révéler très utiles en ce qui concerne la formation et le profil professionnel.

5.1.2. CERTIFICATION ET RECONNAISSANCE DES QUALIFICATIONS

Dans chacun de ces trois pays, il est nécessaire d'encourager la professionnalisation du travail à domicile et la reconnaissance des aptitudes professionnelle des employés. Ceci pourrait ainsi contribuer à valoriser cette profession et à la rendre plus attractive aux yeux des employés, qui bénéficieraient aussi d'une reconnaissance sociale plus importante. Ceci pourrait également contribuer à étoffer les bases juridiques en matière de travail à domicile, les employés qualifiés étant plus attractifs aux yeux des employeurs qui disposeraient d'une garantie concernant leurs compétences.

Le travail à domicile pourrait ainsi devenir une « véritable profession » et cesser d'être considéré comme un petit boulot temporaire, en attendant de trouver un meilleur emploi.

5.1.3. CONTEXTE INTERNATIONAL

Cette dernière partie a été conçue de manière à connaître l'opinion des interlocuteurs au sujet du contexte international, et en particulier concernant les tendances émergentes susceptibles d'affecter le travail des personnes concernées. Dans l'ensemble, la plupart des personnes interrogées n'avaient pas beaucoup d'éléments concernant le contexte international.

Les représentants des partenaires sociaux ont exprimé leur préoccupation concernant le marché du travail clandestin et les vrais problèmes soulevés par l'éventuelle embauche non-déclarée de migrants pour ces emplois qui ne nécessitent pas de diplôme.

La plupart des personnes interrogées ont reconnu ignorer l'existence de diplômes, de lois, etc. régulant cette profession dans les autres pays. Cependant, ils ont convenu que ce projet entre trois pays européens peut permettre, dans un premier temps, de révéler des passerelles entre les différentes formations et les différents cadres légaux.

5.4. ENQUETE

Environ 100 travailleurs domestiques (35 par pays) ont été consultés par le biais d'un questionnaire Adhoc.

Les différents partenaires se sont accordés sur les questions incluses dans le questionnaire après avoir pris connaissance des premiers résultats de l'étude préalable.

L'objet de l'enquête était de réunir et évaluer le point de vue et les opinions de travailleurs domestiques en France, en Italie et en Espagne concernant les sujets suivants :

- Leurs conditions de travail.
- La reconnaissance juridique et sociale de leur profession.
- Les compétences nécessaires pour exercer correctement leur métier.
- La formation dont ils auraient besoin pour perfectionner leurs compétences.
- Le type de qualifications qu'ils possèdent.
- Les changements de situation intervenus au cours des dernières années.
- L'évolution de leur profession au cours des prochaines années.

Pour simplifier l'analyse des informations obtenues, des questions fermées ont été employées (les personnes interrogées disposaient d'une liste de réponses prédéterminées à choisir).

Les conclusions principales sont les suivantes :

- Le premier résultat confirme ce qui était attendu et révèle que la majorité des employés est constituée de femmes. Seuls quatre hommes en France et un en Italie ont participé à l'étude.
- Nous n'avons reçu aucun retour d'employés de moins de 25 ans et uniquement 10 de la part d'employés de moins de 35 ans. Nous pouvons donc déduire de notre échantillon que cette profession n'intéresse pas les jeunes.
- L'âge de la plupart des employés se situe entre 45 et 55 ans tandis qu'il y a peu d'employés de plus de 55 ans, probablement à cause de la pénibilité du métier.
- En France, un nombre important de participants (16) sont nés dans le même pays. En Espagne, il n'y en a que quatre et aucun en Italie.
- La plupart des employés sont nés dans des pays hors UE et ceux qui sont originaires de pays membres de l'UE représentent moins de 10 %.
- Le niveau de scolarité déclaré par les participants se révèle plus élevé que prévu, avec une présence significative d'employés ayant un niveau élevé. Le niveau de scolarité des étrangers est généralement plus élevé que celui des ressortissants nationaux. Seules trois personnes en Espagne ont déclaré ne pas avoir suivi d'études.
- Dans certains cas, le niveau de scolarité déclaré par les employés se révèle incompatible avec l'âge jusqu'où ils ont déclaré être allés à l'école. Ceci peut être dû à des différences de systèmes d'éducation dans leur pays d'origine ou pour certains, à une tendance à surévaluer leur niveau scolaire.
- Seuls 3 employés en France et 2 en Italie disposent d'un revenu se situant entre 1 500€ et 1 999€.
- En Italie et en Espagne, le revenu de la plupart des employés se situe en dessous de 1 000€.
- Plus de la moitié des participants accomplissent quelques activités de soin.
- Seuls un participant en France et un participant en Italie résident au sein du foyer où ils exercent, alors qu'il y a trois personnes en Espagne qui habitent au domicile de leur employeur.
- Seuls 3 employés en Italie, 8 en France et 7 en Espagne sont employés par un foyer unique.

- En Italie et en Espagne, les employés travaillant pour 5 familles ou plus sont très peu nombreux, alors qu'en France ils représentent plus de la moitié.
- Leur source principale de revenus reste le travail à domicile, même dans le cas, fréquent en Italie et en Espagne, où les employés exercent également d'autres types d'activité.
- En Italie et en Espagne, tous les employés ont été engagés directement par les familles pour lesquelles ils travaillent, alors qu'en France environ la moitié ont été engagés par l'intermédiaire d'une agence.
- Le travail à domicile est la profession principale de la plupart des participants.
- Très peu de participants ont commencé leur activité de travailleur domestique avant l'âge de 20 ans. La majorité des participants ont débuté lorsqu'ils avaient entre 20 et 30 ans. Soulignons toutefois la proportion significative d'employés ayant débuté à plus de 35 ans en France.
- En France, seul un petit nombre d'employés était titulaire d'un diplôme en lien avec le travail à domicile, contre un seul en Italie et aucun en Espagne.
- En France, plus de la moitié des employés ont participé à un parcours de formation en lien avec le travail à domicile alors que ce cas de figure reste une exception en Italie et en Espagne.
- Les compétences de base (qualités relationnelles) sont essentielles pour la plupart des employés à la différence de l'importance accordée aux compétences en matière de tâches ménagères et de soins.
- Environ la moitié des participants considèrent avoir des besoins en matière de formation et ceux-ci sont très variés.
- La plupart des employés considèrent pouvoir acquérir la plus grande part des compétences par le biais de l'expérience.
- Très peu d'employés pensent que les produits utilisés sont susceptibles de représenter un danger pour leur santé.
- La plupart des participants considèrent le travail à domicile comme étant leur profession.

RÉFÉRENCES

Abella, M. 1997. Sending workers abroad (Genève, OIT)

Ally, S. 2005. Prendre soin des travailleuses à domicile : Mobiliser sous l'ombre féminine de la mondialisation, dans TRAVAIL, capital et société (Vol. 38, N° 1-2).

Hobden, C. 2015. Améliorer les conditions de travail des travailleurs domestiques : organisation, actions coordonnées et négociation, note d'information n° 2 (OIT Genève, 2016).

Gallotti, M. ; Mertens, J. 2013. Promouvoir l'intégration des travailleuses et travailleurs domestiques migrants en Europe : synthèse concernant la Belgique, la France, l'Italie et l'Espagne, Cahiers des Migrations Internationales No. 118 (Genève, OIT).

Maria Gallotti. The Gender Dimension of Domestic Work in Western Europe. Organisation Internationale du Travail 2009.

Quintero Lima, Maria Gema (2017). Salud laboral de las empleadas de hogar: una aproximación de urgencia = Health of domestic women workers: an emergency approach. Informe sobre salud laboral desde la perspectiva de género. Getafe: Universidad Carlos III de Madrid, pages 96-104. .

Commission des questions sociales, de la santé et du développement durable. Les droits en matière d'emploi des travailleurs domestiques en Europe, spécialement ceux des femmes. Rapport 1. Commission des questions sociales, de la santé et du développement durable. Rapporteur : M. Viorel Badea, Roumanie, PPE/CD.

Fédération européenne des Services à la personne (EFSI). 2013. Livre blanc sur les services aux personnes et aux ménages dans dix états membres de l'UE, présenté lors de la 5e Conférence européenne sur les services aux personnes et aux ménages les 11 et 12 novembre 2013 à Bruxelles.

Eurofound. 2009a. Tax credit for domestic help, Finland, publié le 25 Juin 2009, disponible via le lien suivant: <https://www.eurofound.europa.eu/data/tackling-undeclared-work-in-europe/database/tax-credit-for-domestic-help-finland>

Organisation Internationale du Travail (OIT). 2002. Travail décent et l'économie informelle, Rapport VI, Conférence Internationale du Travail, 90ème Session (Genève).

- 2003. Rapport de la dix-septième Conférence internationale des statisticiens du travail (Genève).
- 2012a. Un travail décent pour les travailleuses et travailleurs domestiques : Manuel à l'usage des syndicalistes pour promouvoir la convention no 189 de l'OIT et organiser les travailleuses et travailleurs domestiques. (Genève).
- 2012b. Effective protection for domestic workers: A guide to designing labour laws (Genève).
- 2013. Domestic workers across the world: Global and regional statistics and the extent of legal protection (Genève).
- 2014. World Social Protection Report 2014/15: Building economic recovery, inclusive development and social justice. (Genève).
- 2015a. Améliorer les conditions de travail des travailleurs domestiques : organisation, actions coordonnées et négociation, note d'information n° 2 (Genève)

- 2015b. Inspection du travail et autres mécanismes de conformité dans le secteur du travail domestique. Guide d'introduction, Administration du travail, Inspection du travail et Sécurité et santé au travail (Genève).
- 2016. Social protection for domestic workers. Key policy trends and statistics. Social Protection Department, Social Protection Policy Papers No. 16 (Genève).

International Labour Office (Bureau international du Travail) – Genève: OIT, 2013. Domestic workers across the world: global and regional statistics and the extent of legal protection.

International Labour Office (Bureau international du Travail). 2011. Travail domestique, note d'information n° 5. Couverture des travailleurs domestiques par les principales législations relatives aux conditions de travail.

Organisation Internationale du Travail (OIT). 2013. Domestic workers across the world : Global and regional statistics and the extent of legal protection (Genève, 2013).

Organisation Internationale du Travail (OIT). 2013. Extension of social protection of migrant Domestic workers in Europe

Organisation Internationale du Travail (OIT). 2015. Estimations mondiales de l'OIT concernant les travailleuses et les travailleurs migrants : résultats et méthodologie (Genève).

Organisation Internationale du Travail (OIT). 2016. Formalizing domestic work.

Organisation Internationale du Travail (OIT). 2016. Decent work for migrant domestic workers: moving the agenda forward

ANNEXE 1

ETUDE DELPHI PRODOME

Premier questionnaire

L'objectif général de cette étude Delphi est de déterminer de quelle manière la profession de travailleur domestique et les profils similaires ou liés pourraient évoluer au cours des cinq prochaines années en Europe et quelles seront les compétences/aptitudes les plus recherchées pour ces emplois. Dans ces questions, lorsqu'il est question de travailleurs domestiques, nous incluons également tout type de profil similaire ou lié.

1. E-mail
2. Prénom
3. Nom
4. Pays
5. Entreprise/Organisme
6. Fonction actuelle
7. Numéro de téléphone
8. Selon vous, le nombre de travailleurs domestiques va-t-il augmenter ou diminuer au cours des cinq prochaines années en Europe ? Pour quelle(s) raison(s) ?
9. La situation restera-t-elle identique dans votre pays ? Pour quelle(s) raison(s) ?
10. Quelle seront les fonctions ou tâches des travailleurs domestiques en Europe d'ici cinq ans ?
11. Quelles seront les compétences nécessaires aux travailleurs domestiques dans cinq ans ?
12. Parmi ces compétences, lesquelles se révéleront les plus importantes ?
13. Pensez-vous que le cadre légal qui s'applique actuellement aux travailleurs domestiques en Europe est approprié ?
14. Est-il nécessaire de faire évoluer ce cadre légal ? A quels types de changements pensez-vous ?
15. Selon vous, y aura-t-il un profil unique de travailleurs domestiques ou vont-ils plutôt se spécialiser en fonction des tâches à accomplir ?
16. Pensez-vous qu'il soit nécessaire de professionnaliser le profil de travailleur domestique ? Pour quelle(s) raison(s) ?
17. Souhaitez-vous ajouter autre chose concernant le travail domestique ?

ANNEXE 2

ETUDE DELPHI PRODOME

Deuxième questionnaire

L'objectif de cette seconde étape est de réduire la dispersion entre les réponses et de rechercher un consensus d'opinion. Lors de la soumission de ce second questionnaire, les experts sont informés des résultats du premier sondage et doivent fournir de nouvelles réponses.

Informations générales

Nom de l'expert :
Pays :
Organisme/Entreprise :
Fonction :
Adresse e-mail :
Numéro de téléphone :

Questions

L'ensemble des experts participant à l'étude s'accorde sur le fait que le nombre d'employés augmentera au cours des prochaines années, principalement à cause du vieillissement de la population.

Les limites entre les tâches ménagères et les soins à la personne ne sont pas clairement définies : il est fréquent que le même employé assure l'entretien du domicile et prenne soin des personnes (enfants, personnes âgées...).

Ce pronostic soulève de nouvelles questions :

- Considérez-vous que l'entretien du domicile et les soins à la personne correspondent à des profils professionnels différents ? Pourquoi ?
- Pensez-vous qu'il soit réaliste, en considérant les revenus des familles, d'envisager un employé en charge de l'entretien du domicile et un employé différent en charge des soins à la personne ? Pour quelle(s) raison(s) ?
- Si vous considérez qu'il existe deux profils professionnels différents, pensez-vous que ceux-ci devraient bénéficier de conditions de travail différentes ? Pour quelle(s) raison(s) ?
- Selon vous, quelles compétences seraient à privilégier dans le cadre de l'entretien du domicile ? Pourriez-vous fournir des explications à ce sujet ?
- Selon vous, quelles compétences seraient à privilégier dans le cadre des soins à la personne ? Pourriez-vous fournir des explications à ce sujet ?
- Si vous pensez qu'une seule et même personne pourrait prendre soin à la fois du domicile et des personnes, quelles devraient être, selon vous, ses compétences les plus importantes ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Les experts s'accordent sur le fait que les emplois domestiques sont souvent exercés sous forme de travail au noir ou illégal.

- Selon vous, comment serait-il possible de régulariser cette activité, tout en combinant les besoins des

familles en matière de flexibilité avec des conditions de travail « décentes » proposées aux employés ?
Pour quelle(s) raison(s) ?

- Selon vous, quel serait le meilleur moyen permettant d'éradiquer le travail au noir et de le transformer en travail déclaré ?

Parmi les compétences des travailleurs domestiques, de nombreux experts mettent l'accent sur la connaissance de la langue et de la culture liées à leur environnement de travail, suggérant ainsi que de nombreux employés sont de nationalité ou d'origine étrangère.

- Pensez-vous que les conditions de travail diffèrent entre les travailleurs domestiques étrangers et les ressortissants nationaux ? Pour quelle(s) raison(s) ?

De nombreux experts estiment que les qualités relationnelles seront de plus en plus recherchées.

- A quel(s) type(s) de qualités relationnelles accordera-t-on la plus grande importance ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Parmi les compétences qu'un travailleur domestique devrait posséder, de nombreux experts mettent l'accent sur les compétences en matière de technologie.

- Quelles sont les compétences technologiques requises pour l'entretien du domicile ? Quelles sont les compétences technologiques requises pour les soins à la personne ?

ANNEXE 3

ENTRETIENS SEMI-STRUCTURES

Présentation de l'intervieweur		
Bonjour, mon nom est _____, et on m'a demandé de mener cet entretien.		
Au cours de cet entretien, je souhaite que nous évoquions ensemble les sujets suivants : les dispositifs de formation actuellement proposés aux travailleurs domestiques ainsi qu'aux profils similaires ou liés ; les cadres de compétences disponibles pour ce profil (CNC) et la comparaison entre eux ; les éventuels processus de qualification, de certification et de reconnaissance des acquis. Dans cet esprit, ...		
Travailleurs domestiques : cadre légal		
Questions principales	Questions complémentaires	Précisions
Quel est le cadre légal qui s'applique aux travailleurs domestiques et aux profils similaires/liés en France/Italie/Espagne ?	Dans quelle mesure fonctionne-t-il ? Dans quelles circonstances se révèle-t-il efficace ? Pour qui est-il efficace ? Avez-vous constaté une évolution de la situation au cours des dernières années ?	Pourriez-vous approfondir/développer un peu sur le sujet ? Avez-vous quelque chose à ajouter ? Pourriez-vous me fournir quelques exemples ?
Travailleurs domestiques : formation et qualifications		
Questions principales	Questions complémentaires	Précisions
Quels sont les dispositifs de formation qui s'adressent actuellement aux travailleurs domestiques et aux profils similaires/liés en France/Italie/Espagne ? OU Quelle est l'offre de formation proposée aux travailleurs domestiques et aux profils similaires/liés en France/Italie/Espagne ?	Quels sont ceux qui fonctionnent le mieux ? Dans quelle mesure fonctionnent-ils ? Dans quelles circonstances se révèlent-ils efficaces ? Pour qui sont-ils efficaces ? Avez-vous constaté une évolution de la situation au cours des dernières années ?	Pourriez-vous développer un peu sur le sujet ? Avez-vous quelque chose à ajouter ? Pourriez-vous me fournir quelques exemples ?
Quels sont les cadres de compétences qui s'appliquent à ces profils au sein de votre Cadre National de Certifications ? OU Est-ce qu'il existe des qualifications qui correspondent à ces profils au sein de votre CNC ?	Quels sont ceux qui fonctionnent le mieux ? Dans quelle mesure fonctionnent-ils ? Dans quelles circonstances se révèlent-ils efficaces ? Pour qui sont-ils efficaces ? Avez-vous constaté une évolution de la situation au cours des dernières années ?	

Travailleurs domestiques : certification et reconnaissance des qualifications		
Questions principales	Questions complémentaires	Précisions
Quels sont les éventuels processus de qualification, de certification et de reconnaissance des acquis qui existent dans votre pays ? OU Existe-t-il dans votre pays un processus de certification et de reconnaissance des acquis ?	Quel est leur fonctionnement ? Dans quelle mesure sont-ils efficaces ? Dans quelles circonstances se révèlent-ils efficaces ? Pour qui sont-ils efficaces ? Avez-vous constaté une évolution de la situation au cours des dernières années ?	Pourriez-vous développer un peu sur le sujet ? Avez-vous quelque chose à ajouter ? Pourriez-vous me fournir quelques exemples ?
Quels sont les cadres de compétences qui s'appliquent à ces profils au sein de votre Cadre National de Certifications ? OU Est-ce qu'il existe des qualifications qui correspondent à ces profils au sein de votre CNC ?	Quels sont ceux qui fonctionnent le mieux ? Dans quelle mesure fonctionnent-ils ? Dans quelles circonstances se révèlent-ils efficaces ? Pour qui sont-ils efficaces ? Avez-vous constaté une évolution de la situation au cours des dernières années ?	
Selon vous, les processus existants sont-ils satisfaisants ?	Quelles améliorations suggérez-vous ?	
Travailleurs domestiques : contexte international		
Questions principales	Questions complémentaires	Précisions
Dans le contexte international, quelles sont les tendances émergentes susceptibles d'affecter ce secteur ? Dans quelle mesure sont-elles positives, pour qui et dans quelles circonstances ? OU Avez-vous constaté une évolution de la situation internationale au cours des dernières années ?	Dans quelle mesure fonctionnent-elles ? Dans quelles circonstances se révèlent-elles efficaces ? Pour qui sont-elles efficaces ?	Pourriez-vous développer un peu sur le sujet ? Avez-vous quelque chose à ajouter ? Pourriez-vous me fournir quelques exemples ?
Conclusion de l'entretien		
Voyez-vous d'autres questions qui n'auraient pas été abordées et qui vous semblent préoccupantes ? OU Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?		

ANNEXE 4

QUESTIONNAIRE DESTINE AUX EMPLOYES FAMILIAUX

1.- Sexe (une seule réponse possible)

1. Homme
2. Femme
3. Je ne souhaite pas répondre

2.- Âge (une seule réponse possible)

1. Moins de 25 ans
2. Entre 25 et 34 ans
3. Entre 35 et 44 ans
4. Entre 45 et 54 ans
5. 55 ans ou plus

3.- Pays de naissance (une seule réponse possible)

1. France/Italie/Espagne
2. Autre pays de l'UE
3. Pays hors UE

4.- Niveau de scolarité (une seule réponse possible)

1. N'a pas fait d'études
2. Enseignement primaire
3. Enseignement secondaire
4. Formation professionnelle
5. Enseignement supérieur
6. Autres

5.- Jusqu'à quel âge êtes-vous resté(e) scolarisé(e) ? (Réponse ouverte)

6.- Montant du dernier revenu mensuel (une seule réponse possible)

1. Moins de 500€
2. Entre 500 et 999€
3. Entre 1 000 et 1 499€
4. Entre 1 500 et 1 999€
5. 2 000€ ou plus

7.- Parmi les tâches ci-dessous, quelles sont celles que vous effectuez en règle générale durant la semaine, dans le cadre de vos activités professionnelles ? (Choisir toutes les réponses qui s'appliquent)

8.- Dans le cas où vous effectuez d'autres tâches, pourriez-vous les décrire ? (Réponse ouverte)

9.- Logez-vous avec la famille qui vous emploie ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non

10.- En règle générale, pour combien de ménages travaillez-vous durant la semaine ? (Une seule réponse possible)

1. 1
2. 2
3. 3
4. 4
5. 5 ou plus

11.- Durant la semaine, proposez-vous également des prestations d'entretien pour une entreprise, une collectivité ou un autre type d'organisme (entretien de bureaux, d'une école ou d'un bâtiment public, d'un hôtel...) ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non

12.- Exercez-vous une autre activité professionnelle dans un autre domaine durant la semaine (vente, emploi de serveur/serveuse, travail administratif...) ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non
3. Parfois

13.- Le travail à domicile constitue-t-il votre source de revenus principale ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non

14.- Si vous disposez d'une source de revenus différente, pourriez-vous indiquer la nature de votre activité professionnelle principale ? (Réponse ouverte)

15.- Parmi les particuliers/familles qui vous emploient durant la semaine, combien d'entre eux/elles vous emploient directement ? (Réponse ouverte)

16.- Parmi les particuliers/familles qui vous emploient durant la semaine, combien d'entre eux/elles utilisent vos services par l'intermédiaire d'un organisme (réponse ouverte)

17.- En moyenne, combien d'heures hebdomadaires consacrez-vous à votre emploi de travailleur domestique (toutes catégories d'employeurs incluses) ? (Une seule réponse possible)

1. Moins de 5 heures
2. Entre 5 et 14 heures
3. Entre 15 et 24 heures
4. Entre 25 et 40
5. Plus de 40

18.- A quel âge avez-vous débuté cette profession ? (Réponse ouverte)

19.- Êtes-vous titulaire d'un diplôme en lien avec votre profession de travailleur domestique ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non

20.- Si oui, lequel ? (Réponse ouverte)

21.- Avez-vous déjà pris part à un parcours de formation pour perfectionner vos compétences en tant que travailleur domestique ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non

22.- Si oui, lequel ? (Réponse ouverte)

23.- Selon vous, à quel point les compétences suivantes sont-elles importantes dans le cadre de votre travail ? (Une seule réponse possible)

Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, 1 signifiant « sans importance » et 5 signifiant « essentielle ».

24.- Si vous pensez que d'autres compétences sont importantes, pourriez-vous nous indiquer lesquelles ? (Réponse ouverte)

25.- Pensez-vous avoir des besoins en matière de formation dans le cadre de votre emploi de travailleur domestique ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non

26.- Si oui, quelles sont les compétences que vous pensez devoir perfectionner, parmi celles indiquées ci-dessous ? (Choisir toutes les réponses qui s'appliquent)

27.- Si vous pensez avoir d'autres compétences à acquérir ou perfectionner, pourriez-vous nous indiquer lesquelles ? (Réponse ouverte)

28.- Selon vous, est-il possible d'acquérir les compétences suivantes par le biais de l'expérience ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non
3. Peut-être

29.- Si vous pensez pouvoir acquérir d'autres compétences par le biais de l'expérience, pourriez-vous nous indiquer lesquelles ? (Réponse ouverte)

30.- Dans le cadre de votre emploi de travailleur domestique, utilisez-vous des produits susceptibles de représenter un danger pour votre santé ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non
3. Je ne sais pas

31.- Considérez-vous votre activité de travailleur domestique comme votre profession ? (Une seule réponse possible)

1. Oui
2. Non

32.- Sur une échelle de 1 à 5, comment définiriez-vous la pénibilité du métier de travailleur domestique ? (Une seule réponse possible)

Veillez utiliser une échelle de 1 à 5, 1 signifiant « pas du tout pénible/difficile » et 5 signifiant « extrêmement pénible/difficile ».

33.- Merci infiniment pour vos réponses. Avez-vous autre chose à ajouter ? (Réponse ouverte).