

IMPASSES ET CHEMINS DU DIALOGUE SOCIAL DANS LES SERVICES A LA PERSONNE. L'EXEMPLE DANS LE DEPARTEMENT DE LA VIENNE

POURQUOI UNE TELLE ENQUETE ?

La littérature grise montre que secteur des services à la personne est carencé en matière de dialogue social. Si dans le monde patronal, du moins dans son versant économie sociale ou particulier-employeur, des représentations existent formellement, les salariés de ce secteur et qui plus est, les salariés du particulier-employeur, sont peu ou pas représentés par des organisations syndicales fortement implantées et réellement représentatives, à l'exception peut-être des assistantes maternelles. Il suffit de constater le très faible nombre d'IRP dans ce secteur.

Pourtant le dialogue social, à l'image d'autres critères, est l'un des dix indicateurs de la qualité de l'emploi, définis dans le cadre du sommet européen de Laeken en 2003. De plus, en région Poitou-Charentes, le Conseil Régional a inscrit dans son schéma de développement économique, écologique, sociale et solidaire (2011-2015) adopté au mois de juin 2012, cette exigence de développer le dialogue social au sein des entreprises dans la perspective d'assurer la mutation sociale et écologique souhaitée par cette collectivité territoriale.

Le dialogue social dans les services à la personne prend de toute évidence des formes singulières. Ce dialogue social peut être appréhendé comme un levier d'actions sur différentes dimensions telles que la professionnalisation, la prévention des risques professionnels, la gestion et la sécurisation des parcours, l'organisation de l'activité...

Par ailleurs, la participation des différentes parties prenantes (administrateurs bénévoles, directions techniques, représentants des salariés, organisations syndicales mais aussi salariés, usagers, voire autres intervenants territoriaux...) à la conception et à la mise en œuvre du service contribuerait à favoriser une « meilleure » qualité d'emploi, notamment au travers de mécanismes de reconnaissance des salariés.

Ce manque de dialogue social est tout à la fois la résultante et l'une des causes de certaines problématiques récurrentes de ce secteur d'activité (la précarité de l'emploi, les limites à la professionnalisation ou encore la faible attractivité du secteur...).

Il s'agit ici concrètement d'analyser sur le terrain de l'accord GPECT (Poitiers-Châtellerauld-Loudun), les expériences et pratiques au sein des OSP, et ce quel que soit leur statut (organismes privés lucratifs ou non, organismes publics...), mais aussi celles développées dans le champ du particulier-employeur, en matière de GRH notamment, mais aussi d'évaluer les freins à la mise en place d'un véritable dialogue social préalable à une véritable négociation collective, puis d'entrevoir les solutions pratiques et techniques pour développer plus avant cet élément constitutif de la qualité au travail.

METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

Cette enquête a été réalisée entre le 2 janvier et le 30 avril 2014. Elle repose sur 24 entretiens qui ont été menés auprès d'acteurs représentatifs du secteur des services à la personne. Ils se décomposent de la façon suivante (5 personnes qualifiées, 4 syndicats d'employeurs et représentants d'entreprises, 6 directeurs et chefs d'entreprises, 4 syndicats de salariés et 5 salariés).

Différents acteurs ont été sollicités, mais certains n'ont pas juger opportun de nous donner de rendez-vous après plusieurs sollicitations. D'autres acteurs nous ont fait part de leur manque de disponibilités.

Cinq intervenantes du domicile ont été sectionnées pour cette enquête à l'aide de la Cvthèque de la Plateforme des services et de l'aide à domicile, à partir de plusieurs critères (ancienneté dans la profession, diversité des expériences professionnelles -avant leur entrée dans le secteur des services à la personne, mais également après cette entrée, diversité des modes d'intervention -mandataire, mode prestataire, emploi direct-).

Ces entretiens ont été mené dans un cadre semi-directif.

Les objectifs de moyens ont été atteints.

LES RESULTATS DE L'ENQUETE

Des difficultés à définir le dialogue social

Force est de constater que les acteurs rencontrés, partenaires sociaux ou non, peinent à définir autrement que par une acception assez large ce que recoupe la notion de dialogue social.

Dans ce cadre le dialogue social peut se définir par son objectif de contractualisation et de concertation entre intervenants. Il peut et c'est plutôt un point de vue patronale être au service de la performance de l'entreprise. Il est perçu en outre comme devant se limiter à l'échange entre l'employeur et son employé, à travers des organisations représentatives. Aussi plus nombreux sont ceux qui souhaitent que le dialogue social soit présent dans toutes les entreprises, surtout les plus modestes et relève d'une certaine capacité de l'employeur. De fortes interrogations enfin apparaissent chez certains sondés sur la capacité des employeurs de PME à pouvoir mener un dialogue social d'une part et sur l'opportunité de développer un dialogue social territorial par exemple d'autre part.

L'institutionnalisation comme gage de réussite du dialogue social ?

Au delà d'une définition figée ou définitive, les acteurs professionnels rencontrés insistent sur les conditions favorisant l'émergence du dialogue social. En ce sens le caractère institué du dialogue social apparaît impératif pour la plupart, au risque que les échanges employeurs-salariés ne produisent que « du bavardage ».

Par delà les considérations des représentants des salariés ou des syndicats d'employeurs, les dirigeants de structures portent également des éléments de définition plus ou moins affinés, et ce en fonction, la plupart du temps, de la taille de l'organisme.

Le dialogue social, notion usitée avec une apparente aisance par les acteurs rencontrés, reste néanmoins très difficilement appréhendé dans ses subtilités qu'il s'agisse des mentions existantes dans le code du travail ou des définitions internationales telles celles de la Commission européenne ou de l'Organisation Internationale du Travail. En sommes, à de très rares exceptions, le concept de dialogue social n'est pas assimilé et mériterait à lui seul un travail de sensibilisation auprès des différents parties en présence, afin de disposer de cadres communs de compréhension.

Les freins au dialogue social

Le dialogue social apparaît empêché par plusieurs facteurs d'ordre interne ou externe aux structures. A l'image d'une possible définition de cette notion, les raisons de ces freins diffèrent en fonction de la nature du mode d'exercice et de la position des interlocuteurs dans l'espace de travail (employeurs ou salariés).

Une des premières raisons évoquée est la formation ou le parcours professionnel des encadrants dont le renouvellement ces dernières années a consisté semble-t-il à privilégier dans les cursus, la fonction gestionnaire aux compétences en terme de ressources humaines, diminuant la capacité à mener un dialogue social efficient.

Il existe également une forte défiance à l'immiscion du syndicalisme des salariés ou à une représentation du personnel dans les entreprises, associations ou organismes publics, même si une fois l'apparition de ce type de représentation, une certaine adaptation se fait jour côté employeur. Ils craignent par dessus tout le « mode revendicatif » que cela produit, ce qui ne serait pas réellement légitime dans un secteur tel que celui de l'aide à domicile par exemple.

Autant, il apparaît légitime que les salariés aient une forme ou une autre de représentation, autant la présence et surtout l'activité des syndicats est très fréquemment présentée comme négative.

La forme et le coût du dialogue social sont également invoqué comme étant des facteurs de freins. Prendre du temps pour faire vivre l'échange au sein d'une structure génère des coûts plus ou moins importants en fonction de la taille de la structure, dépenses qui de surcroît ne sont aucunement reconnues par les financeurs de la dépendance.

Par ailleurs quelques acteurs plaident pour un dialogue social tripartite associant bien entendu employeurs et salariés mais aussi les financeurs de l'aide à domicile (Collectivités ou État en fonction des cas).

✓ Peux-t-on parler de dialogue social entre les particuliers-employeurs et leurs intervenants ?

Si on s'intéresse au champ du particulier-employeur, on note inévitablement et sans surprises des différences notables en matière d'approches, les formes de représentation des salariés et des employeurs empruntant d'autres chemins.

Partant du constat qu'au niveau du domicile le dialogue social n'existe pas réellement, tout du moins pas dans ses formes instituées, les acteurs interrogés employeurs ou salariés conviennent de plusieurs difficultés : accès à l'information, le manque de considération que les employeurs ont sur leur intervenant mais aussi celui que les pouvoirs publics portent à l'égard des professionnels. .

Dans une approche systémique, des syndicats de salariés considèrent que dans le champ des assistantes maternelles, les parents-employeurs ne connaîtraient que trop rarement le dialogue social au sein de leur entreprise. Cela aurait pour conséquence qu'ils feraient subir aux assistantes maternelles les même choses que ces derniers subissent au sein de leur entreprise.

Cependant, dans le champ des particuliers-employeurs, la dynamique autour du dialogue social, même si fragile et insuffisante, est pour le moins perceptible. Différents dispositifs récemment mis en place encrent le dialogue social à la fois dans des dynamiques locales et nationales et légitimant le travail de la branche professionnelle (création du site internet www.netparticulier.fr, création le 14 avril 2014 de la Maison des emplois de la famille basée à Lyon, constitution du Conseil national paritaire du dialogue social (CNPDS) le 24 mars 2014).

✓ Les sujets du dialogue social

On note un nombre restreint de sujets évoqués dans le cadre du dialogue social par nos interlocuteurs. Ces sujets que l'on peut sérier en 2 principales catégories à savoir les dimensions financières (et essentiellement la faiblesse des rémunérations), et les conditions de travail. Ce sont en effet des problèmes quasiment consubstantiels à ce secteur d'activité, et ce depuis de longues années désormais. Ce qui peut étonner l'analyste c'est surtout la quasi absence d'évocations d'autres sujets à l'instar de la professionnalisation, la qualité des interventions est étrangement oublié mais aussi des sujets plus récents comme l'égalité professionnelle Hommes/Femmes (pourtant promu par des politiques publiques énergiques), la responsabilité sociale et environnementale (RSE), la conciliation vie professionnelle/vie familiale... qui pourtant impactent de fait les organismes de services à la personne

✓ Les bonnes pratiques du dialogue social

Le constat semblerait se traduire de prime abord par un manque ou une absence de réelle réflexion autour du dialogue social. Ceci étant, il a été possible de constater des pratiques innovantes, sinon la résolution de certaines difficultés par la mise en place d'un réel dialogue social, témoignant des bienfaits de celui-ci. Ces pratiques ont le plus souvent été mises en place dans les établissements les plus importants de part le nombre d'intervenants.

Dans cette fédération d'association, la construction du dialogue social est passée par plusieurs étapes, et en premier lieu par la professionnalisation des représentants du personnel, les syndicats représentatifs de l'établissement s'étant conjointement mobilisés pour que cela puisse se faire par exemple.

Dans cet autre organisme public important du département, une expérimentation a vu le jour il y a quelques années, afin de faciliter la circulation de l'information. Il existe structurellement des instances obligatoires favorisant le dialogue social à l'image des Commissions mixtes paritaires (CMP) et des comités techniques paritaires (CTP) qui se réunissent 4 fois par an.

A cela s'ajoute une instance plus large appelée « réunion inter-syndicales » qui se réunit tous les 2 mois, allant au delà des obligations légales. Sont présentés à cette occasion tous les sujets sur lesquels les équipes administratives travaillent. L'objectif recherché est de diffuser une « information pour que tout le monde soit au même niveau. Cela permet aussi de moins se focaliser sur des questions individuelles ».

PRECONISATIONS ET PISTES DE TRAVAIL

- VALORISER PAR LE BIAIS DE SUPPORTS OU DE RENCONTRES LES DEMARCHES DE DIALOGUE SOCIAL INNOVANTES ET EFFICIENTES REPEREES MAIS EGALEMENT DU PARTAGE D'EXPERIENCE EN CE DOMAINE
- FAVORISER AUPRES DES SYNDICATS REPRESENTATIFS DE SALARIES LA MISE EN PLACE DE COLLECTIFS SYNDICAUX (DANS LE CAS OU ILS EN SONT DEPOURVUS) PERMETTANT UNE MEILLEURE APPREHENSION ET UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DES PROBLEMATIQUES PLURIELLES DU SECTEUR
- MENER UN TRAVAIL AUPRES DES MUNICIPALITES DE LA VIENNE AFIN DE LES INCITER A FAVORISER DANS UNE DEMARCHE VOLONTAIRE LE DIALOGUE SOCIAL NOTAMMENT DANS LE CHAMP DE L'EMPLOI DIRECT PAR LA MISE EN PLACE D'UN PANNEAU D'INFORMATION ET DE MISE A DISPOSITION DE DOCUMENTATION
- SENSIBILISER LES PARTENAIRES SOCIAUX A LA QUESTION DU DIALOGUE SOCIAL TERRITORIAL ET AUX SOLUTIONS POSSIBLES QUE CELUI-CI PEUT APPORTER
- INITIER UN LIEU PHYSIQUE FIXE OU ITINERANT FAVORISANT LA RENCONTRE ENTRE ORGANISMES EMPLOYEURS ET DE SALARIES ET PROPOSANT DES PERMANENCES POUR LES SALARIES DE CE SECTEUR D'ACTIVITE
- CONSTRUIRE DES OUTILS D'OBSERVATION DE L'AVANCEE DU DIALOGUE SOCIAL DANS CE SECTEUR D'ACTIVITE
- ENCOURAGER LA PROFESSIONNALISATION DU DIALOGUE SOCIAL ET NOTAMMENT EN DIRECTION DES BENEVOLES DU MONDE ASSOCIATIS, ENCORE TROP SOUVENT DEPOURUS DE SAVOIR FAIRE PRATIQUE ET TECHNIQUE
- MENER UNE REFLEXION AVEC LES ACTEURS RECONNUS DE LA BRANCHE DES SALARIES DU PARTICULIER EMPLOYEUR A L'ECHELLE LOCALE POUR ESQUISSEZ DES SOLUTIONS PROPRES AU DIALOGUE SOCIALE ENTRE PARTICULIERS-EMPLOYEURS ET SALARIES

