



Jeudi 20 octobre 2005 - 16h42

Rechercher  sur le site  sur le web

Ok

## La une

## Actualités

## International

## Saddam Hussein

## Europe

## Politique

## Économie

## Médias

## Société

## Social

## Culture

## Sport

## Football

## Sciences

## Multimédia

## People

## Galeries photos

## Infographies

## Vidéos

## Débats

## Blogs

## Revue de presse

## Commentaires

## Forums en direct

## Dossiers

## Conso

## Spécial vins

## Quotidien Auto

## Mode &amp; Beauté

## Immobilier

Prix du m<sup>2</sup>

## Prix du locatif

## Annonces

## Achat spectacles

## Shopping

## DVD Obs

## High-Tech

## Recherches

## Emploi

## Formation

## Enseignement

## Santé - Nutrition

## Loisirs

## Tour du monde

## Arts&amp;Spectacles

## Séances Cinéma

## Livres

## Rencontres

## Alertes

## Newsletters

## Le kiosque

## le nouvel Observateur

## TéléCinéObs

## ParisObs

## Challenges

## Anciens numéros

## S'abonner

## Aux magazines

## Femmes de ménage, artisans, nounous : Comment les trouver

Paris, championne de France de l'activité professionnelle des hommes comme des femmes... C'est donc la traque à l'aide ménagère, à la garde d'enfants, au bricoleur du dimanche. Dans un sombre maquis où le travail au noir est souvent de rigueur. Où l'on ne sait plus à qui confier sa plomberie, ses clés ou son rejeton. La donne change avec l'arrivée du chèque emploi-service universel et de la déferlante des sociétés de services. Dossier dirigé par Louise Couvelaire.

C'est le premier employeur de France. Au pluriel : ils sont plus de 360 000 en région parisienne et 2,2 millions sur l'Hexagone. Eux, ce sont les particuliers employeurs. Une garde d'enfant, une femme de ménage, une baby-sitter, une assistante pour une personne âgée ou handicapée (que nous ne traitons pas dans ce dossier), un bricoleur, un jardinier... Il suffit de faire appel à l'un d'eux et vous voilà patron ! Au moins 15% des ménages sont concernés. Et le chiffre ne cesse de grimper : leur nombre a plus que quadruplé en vingt ans. Un début : un ménage sur cinq serait demandeur de services à domicile. En Ile-de-France, ils emploient déjà plus de 180 000 personnes, ce qui équivaut à une masse salariale de 1,3 milliard d'euros. En progression de 5% par an. « Le secteur connaît un vrai boom depuis la création du Chèque emploi-service (le CES), affirme Marie-Béatrice Levaux, présidente de la Fepem, la Fédération nationale des particuliers employeurs. Cela a permis de sortir le secteur de l'informel. » En partie seulement.

Créé il y a dix ans, le CES est utilisé par 60% des ménages qui déclarent leurs employés de maison. « D'accord, mais cela n'a pas enrayé pour autant le travail au noir, soutient Jean-Marc Olivier, responsable national de la branche des particuliers employeurs à la CGT. Malgré les déductions d'impôt et la simplification des formalités, il reste beaucoup de réfractaires qui continuent de penser que donner 20 euros de la main à la main est plus facile et moins cher. » Le syndicat estime que 50% des activités de services à la personne font encore partie de l'économie informelle, « et c'est un minima, d'autres l'évaluent à 80%. C'est d'autant plus facile de payer au black que les populations de salariés concernées sont fragiles : la plupart sont issus de l'immigration, ce sont des femmes à 96% et souvent sans papiers ». Difficile alors de les faire sortir du bois. Côté employeurs, le CES suppose une avance de trésorerie et ne profite qu'aux personnes imposées.

Quant au Titre emploi-service (TES), donné par les entreprises à leurs salariés pour les aider à payer une partie des frais de personnel de maison, il a fait un vrai flop : peu d'entreprises ont joué le jeu. « Ce mode de paiement reste marginal », constate une étude de la Dares (Direction de l'animation et de la recherche des études et des statistiques). Du coup, le ministre de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement, Jean-Louis Borloo, dégage une nouvelle loi, histoire de doper le secteur. Au grand jour. Elle accumule les leviers fiscaux pour inciter les ménages à employer et déclarer son personnel de maison.

Le Cesu, Chèque emploi-service universel, sera lancé dès janvier 2006 (voir l'entretien page suivante). Objectif : que les prix du travail déclaré soient aussi peu chers que ceux du noir, que les formalités administratives soient simplifiées au maximum et que les

▼ PUBLICITÉ ▼

**ADSL 20 méga**  
Jusqu'à  
**14,90** €/mois\*

**+ rapide** **- cher**  
Puis-je en bénéficier sur ma ligne ?

Entrez votre n° de téléphone pour vérifier :

**OK**

**n9UF**  
telecom

- Aux guides
- Espaces abonnés
- Archives**
- 1993 à nos jours
- Calculez...
- Vos rentes
- Votre retraite
- Votre salaire
- Services**
- Traducteur
- Agenda
- Email gratuit
- Météo à 5 jours
- Contacts**
- Publicité
- Nous écrire
- Favoris
- Plan du site
- Index

 A la Une

entreprises se lancent dans la partie.

Parallèlement, l'offre de services à la personne se remodele. Aujourd'hui, le tissu associatif domine largement tandis que les entreprises spécialisées (qui bénéficient déjà d'un taux de TVA réduit de 5,5%) ne représentent encore que 2% des heures totales effectuées par les organismes prestataires, selon la Dares. « Mais elles sont en pleine expansion », confirme Jean d'Alençon, le délégué général du Sesp, le Syndicat des entreprises de services à la personne. Il dénombre aujourd'hui 700 entreprises, dont la moitié en Ile-de-France, soit près de 40 000 salariés, l'équivalent de 20 000 emplois à temps plein. Certaines se spécialisent dans le ménage et le repassage (lire l'article p. 14-16), d'autres dans la garde d'enfants et/ou les personnes âgées, mais de plus en plus mixent les activités (voir l'encadré adresses). Trois types d'entreprises se développent : les enseignes qui se déploient sous une marque comme Viadom ou o2, par exemple. Les micro-entreprises et les grands groupes tels que Europ Assistance ou encore Sodexho. « En à peine un an et demi nous avons déjà ouvert trois agences à Paris, se félicite Nathalie Bournoville, directrice fondatrice d'Adom. Nous avons démarré par le ménage, mais la demande sur les autres services était forte donc nous avons vite étendu notre gamme. » Pas toujours facile, car il faut obtenir les agréments. « Le plus simple à obtenir est l'agrément simple pour le ménage et le repassage par exemple : c'est pourquoi l'entretien de la maison est le secteur qui connaît la plus forte progression », indique Jean d'Alençon, du Sesp. « Mais nous pouvons attendre des mois et des mois avant d'avoir l'agrément qualité qui nous permet de nous lancer dans la garde d'enfants de moins de 3 ans, raconte Eric Guenif, le directeur de Domaliance, dont le chiffre d'affaires progresse de 20% chaque année depuis cinq ans. Certains préfèrent privilégier encore le tissu associatif et ont du mal à permettre au secteur de se privatiser. »

Le marché est encore embryonnaire : leurs chiffres d'affaires progressent de 15% chaque année et le nombre de créations augmente de 5,5% par an, ce qui représente 70 000 emplois annuels de plus. Et le mouvement s'accélère. « J'ai reçu plus de 1 000 créateurs d'entreprises en un an, se félicite Jean d'Alençon. Nous souhaitons structurer et professionnaliser l'offre. » Reste à convaincre les clients qui, estime-t-il, continuent de payer au noir une fois sur deux. Ce qui n'empêche pas les grandes entreprises de miser sur le secteur : Sodexho, Mondial Assistance, Accor (pour ses salariés avec « Bien-être à la carte »), Axa, Adia intérimaire ou encore Europ Assistance se lancent dans la course et offrent une large palette de prestations. « Le marché en Europe de l'Ouest s'élève à plusieurs centaines de milliards d'euros, évalue Martin Vial, directeur général d'Europ Assistance. Le secteur connaît une véritable révolution, il y a une explosion de la demande. » Résultat, le géant de l'assistance propose désormais aux particuliers femmes de ménage, gardes d'enfants et autres bricoleurs en direct par abonnement ou par le biais d'intermédiaires classiques (assureurs, cartes de fidélité de crédit à la consommation...).

« Il y a de l'argent à prendre, mais si on industrialise trop ces métiers, on risque de recréer de la précarité, craint Lydia Couchaux, secrétaire nationale de la Fédération des services CFDT. Il faut être sûr d'obtenir une bonne convention collective. » Pas gagné. Pour l'instant, le Sesp propose une garantie de deux heures de travail par semaine et quatre heures par mois pour être embauché par une entreprise. Tandis que les syndicats de salariés défendent un minimum de vingt-cinq heures par semaine, afin de leur assurer un véritable emploi. Le début des négociations.

## Louise Couvelaire

### Adresses

[www.chez-vous.com](http://www.chez-vous.com) (portail de sites de services à domicile).

[www.domifacile.fr](http://www.domifacile.fr) (femmes de ménage, repassage, garde d'enfants de plus de 3 ans, accompagnement après l'école, personnel de compagnie, jardinage, arrosage des plantes...) ; 01-43-87-12-91.

[www.o2.fr](http://www.o2.fr) (ménage, garde d'enfants, jardinage et soutien scolaire) ; 0-811-16-11-16.

[www.domaliance.fr](http://www.domaliance.fr) (garde d'enfants, sortie d'école, ménage-repassage, soutien scolaire, jardinage, maintien à domicile des personnes âgées ou dépendantes) ; 01-53-

39-10-69.

[www.viadow-services.com](http://www.viadow-services.com) (coiffure, esthétique, ménage et jardinage) ; 03-89-33-28-28.

[www.europ-assistance.fr](http://www.europ-assistance.fr) (femmes de ménage, garde d'enfants, assistance personnes âgées, assistance voyage...) ; 01-41-85-85-85.

### Envoyer cet article à un(e) ami(e)

#### Dans la rubrique "Dossiers" :

► Janvier 2006 : Le chèque emploi-service universel ► L'ère industrielle ► Une Philippine sinon rien  
 ► La faucille et le balai ► Artisans : abonnés absents ► Gare au cauchemar ! ► Le marché aux esclaves ► Où est Mary Poppins ? ► La filière polonaise ► Les papiers de la cousine

#### Liens publicitaires

##### ► [Trouvez vos vacances à Paris sur Expedia.fr](http://www.expedia.fr)

Vols, hôtels, séjours, croisières, thalasso et locations de voiture : profitez de prix négociés, de promos régulières et d'offres de dernières minutes. Expedia.fr, le voyage que je veux.  
[\[http://www.expedia.fr\]](http://www.expedia.fr)

##### ► [Paris sportifs online, misez et gagnez de l'argent](http://www.mrbookmaker.com)

Pour votre premier pari : vous perdez... on vous rembourse ! MrBookmaker : pariez sur le sport. Facile, rapide et fiable.  
[\[http://www.mrbookmaker.com\]](http://www.mrbookmaker.com)

##### ► [Paris : tous les vols, tous les prix](http://fr.kelkoo.com)

Sur Kelkoo, comparez les prix des billets d'avion, hôtels et locations de voitures pour votre voyage en France ou à l'étranger. Plus de 50 agences de voyages, compagnies aériennes comparées !  
[\[http://fr.kelkoo.com\]](http://fr.kelkoo.com)



Haut de page

© Le Nouvel Observateur 2003/2004

Conformément à la loi "Informatique et Liberté" n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, nous nous engageons à prendre toutes précautions afin de préserver la sécurité de ces informations et notamment empêcher qu'elles ne soient divulguées ou communiquées à des tiers.

Droits de [reproduction](#) et de [diffusion](#) réservés © Le Nouvel Observateur 2003

**Usage strictement personnel.** L'utilisateur du site reconnaît avoir pris connaissance de la [licence](#) de droits d'usage, en acceptant et en utilisant le site. La fréquentation de ce site est contrôlée et certifiée par [Diffusion Contrôle](#)