

SAP infos

Magazine des salarié·es du Service à la personne



N° 54

Mai
2026

NOTRE DOSSIER

Stopper les violences sexistes et sexuelles au travail.



NOS MÉTIERS

Recherche assmats
désespérément.

P. 7

EN PRATIQUE

Filmée au travail ?
Ce que dit la loi.

P. 13

UN ŒIL SUR

Société mandataires : il est
temps de faire le ménage.

P. 14

ACCOMPAGNER LA FAMILLE, NOTRE PRIORITÉ

Pour vous, Assistants Maternels et Salariés
du Particulier Employeur, le Groupe Ircem :

- 👤 Conçoit des produits d'assurance adaptés à vos besoins
- 👤 Gère vos indemnisations en cas d'arrêt de travail
- 👤 Verse votre future retraite complémentaire
- 👤 Propose des aides d'Action Sociale
- 👤 Offre des services de prévention au quotidien et au travail

Toutes vos démarches en ligne sur ircem.com

Édito

Rompre le silence



Nathalie Ghaffar

*Secrétaire générale
du syndicat
du service à
la personne 75*

Les violences sexistes et sexuelles au travail ne sont ni des faits divers, ni des « dérapages » isolés : elles sont le produit d'un système de domination qui persiste dans nos entreprises comme dans l'ensemble de la société. Derrière chaque parole étouffée, chaque geste déplacé, chaque pression hiérarchique, il y a une organisation du travail qui tolère, banalise, voire protège ces comportements.

La CGT le réaffirme avec force :

aucune salariée, aucun salarié ne doit subir de violences en raison de son genre, de son orientation ou de son identité. Pourtant, combien de victimes n'osent pas parler par peur de perdre leur emploi, d'être stigmatisées ou de ne pas être crues ? Combien de directions préfèrent détourner le regard plutôt que de remettre en cause de telles pratiques ?

Il est temps de rompre le silence. Cela passe par des dispositifs de signalement réellement indépendants, des enquêtes sérieuses, des sanctions exemplaires et une protection effective des victimes et des lanceuses et lanceurs d'alerte. Former, prévenir, accompagner : ces mots doivent devenir des actes. Les représentant-es du personnel doivent disposer de moyens renforcés pour agir. La CGT est particulièrement active sur cette question, notamment dans le secteur de l'emploi par des particuliers employeurs où nous avons fait inscrire la lutte contre les violences sexistes et sexuelles dans la feuille de route des négociations sociales.

C'est également au travers de réunions d'information au plus près du terrain que nous continuons à sensibiliser les intervenantes à domicile.

En conclusion, face à l'intolérable, nous ne lâcherons rien !

Non aux violences sexistes et sexuelles.

Sommaire

Page **4**

À chaud !

Vos brèves d'actualité

Page **7**

Vos métiers

**Recherche assmats
désespérément**

Page **12**

Action

**Refonder la
gouvernance paritaire**



8

**DOSSIER
Les violences
sexistes et
sexuelles au travail**

Page **13**

En pratique

**Filmée au travail ?
Ce que dit la loi.**

Page **14**

Un œil sur...

**Les entreprises
mandataires**

SAP Infos est le journal du syndicat CGT des services à la personne - 18 avenue Parmentier - 75011 Paris - Tél. : 01 42 40 36 90 - Email : fustec@free.fr - Responsable de la publication : Stéphane Fustec - Rédaction : Stéphane Fustec, Chrystel Jaubert - Conception et réalisation : Agence Boréal - 92 quai de la Loire - 75019 Paris - Email : agence@boreal.fr - Site web : www.boreal.fr - Crédits photos : AdobeStock, Chrystel Jaubert - Remerciements à celles et ceux qui ont contribué à la réalisation de ce numéro

Le handicap ciblé

Décidément, le budget 2026 a tout d'une casse sociale. Si les personnes en situation de handicap ont échappé au gel de l'AAH, à la perte de la prime d'activité ou à l'imposition des indemnités journalières en cas d'ALD, elles perdent cependant leur crédit d'impôt pour les dépenses d'adaptation de leur logement (MaPrimeAdapt') au-dessus d'un certain seuil, tandis que 625 entreprises adaptées perdent le financement de 3 000 postes sur les 42 000 travailleur-ses handicapé-es qu'elles emploient. Un recul budgétaire incompréhensible. ♦

Guerre patronale

La Fepem n'est pas ravie de la modification de la représentativité des particuliers employeurs. L'organisation parle même de « séisme » s'agissant de la reconnaissance du tout nouveau Syndicat des particuliers employeurs. Et pour cause, la Fepem perd son monopole historique, voit son nombre d'adhérent-es divisé par trente et « se réserve le droit de saisir la justice » pour contester. Par ailleurs, le Medef, la CPME et l'U2P se battent elles aussi pour savoir qui est la première organisation patronale ■



Les gardien-nes restent couvert-es

L'article 12 de la CCN des concierges et gardien-nes d'immeubles fait l'objet d'attaques de la part du patronat. En effet, en cas de modification de l'organisation du travail, cet article protège de toute baisse de salaire ou de changement de classification. Même si certains syndicats de copropriété font des avenants en ce sens, c'est interdit et il s'agit là d'une dérive que la CGT combat lorsqu'elle est sollicitée par des gardien-nes concerné-es pour les rétablir dans leurs droits. Or le patronat tente de se glisser dans une sorte de brèche. Lorsque la médecine du travail impose une modification de l'organisation du travail d'un-e salarié-e et notamment des restrictions médicales qui se traduisent par une baisse des tâches à effectuer, il veut introduire un avenant temporaire permettant une baisse de salaire. Comme le relève Eloy Fernandez, défenseur des droits des concierges et gardien-nes à la CGT, « on constate de plus en plus de velléités de remises en cause des restrictions médicales par les employeurs. Accepter la refonte de l'article 12 en ce sens consisterait à valider une double peine, maladie et salaire moindre, alors que c'est bien le travail qui est en cause ». La CGT va donc continuer à se battre pour que le patronat n'ait pas gain de cause. ●



Sans toit ni loi

Comme chaque année, la Fondation pour le logement a sorti son rapport sur l'état du mal-logement en France. Le délégué général de la Fondation parle d'« année noire » et de chiffres catastrophiques pour 2025 : 912 personnes mortes à la rue dont 31 enfants, 40 000 personnes à la rue, 350 000 sans domicile (logement précaire ou hébergement d'urgence), 600 000 personnes hébergées, 25 000 expulsions locatives (+50 % en deux ans). Selon la Fondation, ces chiffres sont le fait des politiques antisociales menées dont notamment la baisse des allocations chômage. En effet, 12 millions de personnes vivent désormais sous le seuil de pauvreté, 20 % des ménages reconnaissent éprouver des difficultés à payer leur loyer et 35 % avoir froid dans leur logement. Voilà qui montre l'échec des politiques publiques en matière de logement. Voire l'incurie gouvernementale. ■



Sur le carreau

Mediapart a mené l'enquête sur le groupe Infans, une entreprise de formation à distance qui en 2023, s'était lancée dans la reprise des crèches NeoKids. Du fait d'une gestion calamiteuse, Infans a fait naufrage puis s'est retrouvé en redressement judiciaire en mars 2025. Le résultat, c'est une trentaine de crèches fermées et plus d'une centaine de salarié-es sur le carreau. Mediapart révèle qu'Infans « était déjà connu des services de l'État et condamné pour des pratiques illégales liées au compte personnel de formation ». Rappelons pourtant que les gestionnaires de crèches privées bénéficient des largesses des finances publiques pour accueillir de jeunes enfants dans les meilleures conditions possibles. On marche sur la tête. ●



Et ailleurs?

Viva España !

Alors que Pedro Sanchez (notre photo), le premier ministre espagnol, a annoncé la régularisation exceptionnelle de 500 000 sans-papiers (sur 840 000 personnes en situation irrégulière) en 2026, l'organisation d'employeurs du soin aux personnes âgées (la FED) a à son tour confirmé que son secteur pouvait intégrer 160 000 travailleur-ses. Souffrant comme ailleurs d'une pénurie chronique de personnel sur fond de vieillissement démographique et d'explosion des besoins de prises en charge, la FED a déjà du mal à pourvoir les postes vacants et certains établissements sont contraints de limiter les admissions ou de réduire les services aux personnes en perte d'autonomie. Voilà donc qui va permettre un appel d'air, de pourvoir les postes, certes, mais également de déployer les services et l'accompagnement. Car pour Pedro Sanchez, ces travailleur-ses sont « *essentiel-les à la vie quotidienne de chacun-e* », n'en déplaise à certains dirigeants européens ayant « *choisi de les traquer et de les expulser* ». Même Giorgia Meloni a été pragmatique et a régularisé 450 000 personnes en Italie, mais en France, les immigré-es sont toujours considéré-es comme la cause de tous les maux du pays. ♦

C'est à vous

L'Ircem a lancé une démarche nationale pour recueillir la parole des professionnel·les. « La parole aux salarié·es à domicile » consiste en un tour de France participatif qui a commencé en avril et se poursuivra jusqu'en novembre prochain pour recueillir les témoignages des salarié·es, valoriser leur parole et ce, afin de « mieux reconnaître ces métiers et renforcer leur accompagnement ». ●

Quelle pénibilité ?

Le compte pénibilité (C2P) est hors de portée. Pour certains métiers, il est difficile en effet d'acquiescer des points pour compenser l'exposition aux risques professionnels. Une analyse de la Dares vient de révéler des disparités majeures entre les métiers. Il semble que dans les services et les soins, la pénibilité n'existe pas. Quatre critères essentiels avaient été supprimés en 2017 (manutentions manuelles de charges, postures pénibles, vibrations mécaniques et agents chimiques dangereux), impactant fortement les métiers du domicile qui, depuis, ne peuvent quasiment plus attester de leur pénibilité. Outre les disparités entre métiers, la Dares pointe aussi des écarts de genre flagrants. ◆



Pas touche au 1^{er} mai



juridique » pour les petits commerces. Selon la CGT, « *L'intention n'est pas de sécuriser mais bien d'étendre la dérogation et de remettre en cause l'exceptionnalité qu'est le 1^{er} mai* ». Tous les syndicats et toute la gauche s'y sont fermement opposés. La CGT avait d'ailleurs lancé une campagne d'interpellation des député·es à ce sujet. Première victoire : la mobilisation et les menaces de censure ont fait reculer le gouvernement. Mais il faut rester mobilisé·es après l'annonce d'un nouveau projet de loi pour permettre aux artisans boulangers et fleuristes d'ouvrir le 1^{er} mai. ■

Le patronat, le gouvernement, la droite et l'extrême-droite voulaient s'attaquer au 1^{er} mai. Pour rappel, le 1^{er} mai est le seul jour férié, chômé mais obligatoirement payé. Il existe déjà des dérogations pour les secteurs qui ne peuvent pas s'arrêter comme les hôpitaux, l'énergie, les ambulances, par exemple. Les artisans commerçants ont le droit d'ouvrir ce jour-là mais ne doivent en aucun cas faire travailler leurs salarié·es, ce que le gouvernement qualifie d'« *insécurité*

Signez avec Manuela

Manuela est auxiliaire de vie depuis 25 ans. Elle vit et exerce son métier en Gironde et parcourt jusqu'à 600 km par semaine pour travailler : « *C'est nous qui usons notre voiture. En cas d'accident, c'est notre assurance, c'est nous qui payons les franchises. Les kilomètres sont facturés jusqu'à un euro et nous, on touche entre 30 et 40 centimes* ». Ses collègues et elle ont obtenu une augmentation de l'indemnité de déplacement d'un centime de l'heure. Inutile de dire à quel point la flambée du prix de l'essence est insupportable et Manuela a aussitôt lancé une pétition* pour demander de l'aide au Premier ministre et faire face. Dans tout le pays, les personnes qui roulent pour travailler sont furieuses. Le gouvernement a refusé de bloquer les prix à la pompe et saupoudré quelques aides fléchées tandis que les compagnies pétrolières engrangent des super-profits. Reçue par le gouvernement, la CGT a relayé la voix des professionnel·les fragilisés·es qui ne peuvent pas se passer de leur voiture. Mais le gouvernement se fait tirer l'oreille. ■

*<https://www.change.org/p/hausse-du-carburant-nous-refusons-de-payer-pour-travailler>

Recherche assmats désespérément

Départs en retraite massifs des assmats, communes sans solutions d'accueil et fortes disparités territoriales... l'offre d'accueil se dégrade.

Le gouvernement appelle à relancer la natalité avec le réarmement démographique, mais ignore un frein majeur : le manque de solutions d'accueil. Dans un communiqué, la Fepem rappelle qu'un quart des communes est dépourvu de solutions d'accueil pour les jeunes enfants. Et la pénurie va mécaniquement s'aggraver. La Fepem avance trois raisons : le manque global de solutions d'accueil, les difficultés de recrutement et le vieillissement de la profession. La situation va en effet se dégrader compte

tenu du nombre d'assmats qui partiront à la retraite d'ici 2035 : de 31 % d'entre elles en Corse à 46 % dans la région Grand Est, et jusqu'à 55 % en Martinique. Si les écarts sont marqués entre territoires et si les crèches se sont développées, l'accueil individuel (assmats et gardes d'enfants) représente encore plus de la moitié des places pour les enfants de moins de 3 ans. Que ce mode d'accueil s'érode a de quoi alerter, notamment dans les territoires ruraux et peu peuplés, où l'offre repose principalement sur les assmats. D'autant que

la pénurie d'accueil participe à la désertification des territoires, alors qu'à l'inverse, une politique locale ambitieuse de la petite enfance fidélise « *les jeunes actifs, soutient l'emploi local et dynamise le tissu économique et social* », souligne la Fepem.

Avec le service public de la petite enfance (SPPE), les communes ont désormais la charge de l'offre d'accueil. Mais, avec des budgets de plus en plus contraints, encore faut-il qu'elles aient les moyens d'agir. ■



42 %
des assmats
seront en retraite
d'ici 2035

Cela représente

114 400
postes à pourvoir



46 %

dans le Grand-Est



44 %
**en Bourgogne-
Franche-Comté**



42 %

en Île-de-France



39 %
en Occitanie



37 %
en Paca



31 %
en Corse

Source : Observatoire de l'emploi à domicile

Il est grand temps de dire stop

Les violences sexistes et sexuelles (VSS) touchent de nombreuses femmes, au travail comme ailleurs. Elles traduisent un système d'inégalités et de domination bien ancré. Pour la CGT, il y a urgence à agir.

La médiatisation des violences sexistes et sexuelles (VSS) a montré, ces dernières années, qu'elles étaient fréquentes, voire systémiques. De quoi parle-t-on exactement ? Selon l'avocate Élodie Tuaillon-Hibon, spécialiste de la question, elles désignent « *tous les actes à connotation sexuelle commis avec violence, contrainte ou surprise* » et non désirés, soit le viol, le harcèlement sexuel, l'exhibition ou le voyeurisme. Le sexisme renvoie plutôt à des propos ou des comportements qui visent des personnes en raison de leur sexe ou de leur genre sur la base de stéréotypes et qui « *portent atteinte à la dignité, la santé, l'intégrité physique* » des victimes.

Des violences massives

Selon l'organisation Nous Toutes, 250 femmes sont violées chaque jour en France, tandis que chaque année, 94 000 femmes sont victimes de viol ou de tentative de viol et 1,2 million sont la cible d'injures sexistes. Mais 70 % des plaintes pour violences sexuelles sont classées sans suite. La CGT estime que les violences faites aux femmes au travail sont massives, touchent toutes les professions du public comme du privé et toutes les catégories socioprofessionnelles. Et d'avancer les chiffres suivants : 9 % des viols ou tentatives de viol ont lieu au travail, 30 % des salariées ont déjà été harcelées ou agressées sexuellement sur leur lieu de travail et 70 % des victimes de violences au travail déclarent n'en avoir jamais parlé à leur employeur. « *Pour celles qui parlent, c'est souvent la double peine : 40 % estiment que la situation s'est réglée en leur défaveur, par une mobilité forcée voire un licenciement* ». En cause : la responsabilité des nombreux employeurs, ceux qui ne respectent pas leurs obligations en matière de santé, de sécurité, de prévention et de lutte contre les VSS au travail. Pour la CGT, c'est bien là que le bât blesse.

Sanctions dissuasives

Au-delà des mobilisations des 25 novembre et 8 mars, de nouvelles étapes doivent être franchies. Cela doit se traduire par des budgets et des ressources alloués mais aussi par des actions dans les entreprises. Prévention, obligations, sanctions, protection des victimes, les VSS au travail ne sont pas une fatalité. « *La France doit s'aligner sur les meilleures législations européennes, en transposant notamment dans les meilleurs délais la directive sur la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique* ». À cet égard, la CGT appelle à l'ouverture de concertations pour intégrer de « *nouvelles obligations et de nouveaux dispositifs dans la loi* ». Sur ce point, la CGT réclame notamment des sanctions dissuasives pour les entreprises qui n'ont pas de plan de prévention, l'obligation de formation de tous les personnels et élu-es, des campagnes de sensibilisation auprès de l'ensemble des salariées, des droits à la représentation par un syndicat pour les victimes travaillant dans des structures sans élu-es, un accès aux soins de psycho-traumatologie garanti et pris en charge à 100 % pour les victimes... Il est temps de passer à la vitesse supérieure. ■



ENTRETIEN

Soutenir les victimes



Lutter contre les VSS au travail est un travail de longue haleine. Myriam Lebdiri, secrétaire confédérale de la CGT en charge de la commission femmes-mixité, revient sur les responsabilités en la matière et sur l'action de la CGT.

De quoi les VSS sont-elles le nom ?

M. L. : Il faut savoir nommer ces violences qui, au-delà des viols ou des agressions sexuelles, concernent également les agissements et les propos sexistes, le harcèlement moral, sexiste et sexuel. Mettre fin aux propos sexistes permet de rompre le continuum des violences, car un environnement sexiste est un terreau fertile pour que les violences s'aggravent. C'est pour cela que la CGT forme les militant·es à faire valoir les droits des victimes de VSS.

Quel est le rôle des employeurs ?

M. L. : Les VSS au travail restent un impensé politique, avec très peu de chiffres. Le seuil de tolérance aux VSS s'abaisse et les victimes en témoignent davantage,

ce qui est positif. Mais les employeurs restent réticents à combattre ces violences : les victimes sont souvent silencieuses, elles ne sont pas crues et on leur demande de fournir des preuves, se retranchant derrière la justice ou déplaçant la victime. Or, il est de la responsabilité de l'employeur d'agir : mise à pied, enquête, recueil de témoignages, CSE extraordinaire, sanctions. Et, en parallèle, il doit mettre à jour une politique de prévention et son DUERP*.

Quels sont les leviers d'action ?

M. L. : Justement, depuis 2014, le DUERP doit être généré et mettre en avant les risques liés à certains points de vulnérabilité pour les femmes : métiers d'accueil, horaires atypiques, isolement... Cela permet de mettre en cause l'employeur si le plan de prévention n'en a pas tenu compte. Autre élément indispensable, inscrire les VSS dans les accords d'égalité. La CGT agit sur différents leviers et accompagne les victimes dans leurs démarches, dans le respect de leur temporalité, afin de les rétablir dans leurs droits et éventuellement porter plainte contre l'employeur. Il faut que les victimes soient protégées, indemnisées et reconnues.

Et dans l'emploi à domicile ?

M. L. : L'emploi à domicile, par nature, rend difficile la défense des droits des salariées victimes. Ce sont clairement des métiers à risque du fait de l'isolement,

de la promiscuité et des publics particuliers auprès desquels ces femmes exercent. Les salariées de l'aide à domicile subissent les VSS et les rapports de domination au quotidien et les employeurs les laissent se débrouiller seules. La CGT a du mal à mener des actions pour éradiquer les VSS à leur source, mais fait tout pour les sensibiliser et expliquer qu'elles n'ont pas à accepter les réflexions, les mains baladeuses et les palpations, que cela ne fait pas partie du travail.

Que fait le gouvernement ?

M. L. : Les politiques publiques ne sont pas à la hauteur. Avec une centaine d'autres organisations, la CGT a chiffré à 3 milliards d'euros les besoins urgents pour sauver les victimes. Nous avons également proposé une loi-cadre intégrale, avec obligation de prévention, sanctions aux entreprises, droits syndicaux nouveaux, prise en compte des violences conjugales. La CGT revendique aussi l'interdiction des licenciements pour les victimes, l'embauche d'inspecteur·rices du travail et une information annuelle obligatoire dans toutes les entreprises. Le gouvernement a fait une sortie médiatique sur notre proposition de loi-cadre, mais n'en a rien retenu. ■

**Document unique d'évaluation des risques professionnels*

Pour aller plus loin :

Retrouvez l'intégralité de cet entretien sur notre blog : sap-cgt.social

Apprendre à réagir

Travailler seule au domicile d'un particulier, c'est parfois s'exposer à des gestes déplacés ou à des violences sexistes et sexuelles et ne pas savoir comment y faire face. La CGT travaille à donner des outils aux salariées pour leur apprendre à ne rien laisser passer.

En matière de VSS, l'emploi à domicile passe un peu sous les radars. Surtout dans l'emploi direct. Les interventions se font au sein du domicile, qui est par essence un lieu isolé, privé, ouvrant ainsi la porte à toutes les dérives. Ces violences sont difficiles à quantifier, sauf dans les entreprises de services à la personne où il existe un CSE. Rien que dans le groupe OuiCare, en 2025, 84 cas de VSS, dont un violent, ont été signalés. C'est un chiffre énorme autant qu'insupportable. Or, face à cela, les directions se contentent de distribuer des petits guides mis en ligne sur leur espace intranet, considérant qu'ainsi elles ont pris leurs responsabilités. Car aujourd'hui, une salariée victime de violences qui se retourne vers son entreprise se voit trop souvent répondre que le monsieur est âgé, qu'il est un peu sénile, que ce n'est pas de sa faute, que c'est quand même un gros contrat qu'il ne faudrait pas perdre.

Droit de retrait et protection

Or, il y aurait d'autres façons d'intervenir et de gérer le problème, en faisant travailler les salariées en binôme, par exemple, ou en se séparant du client problématique. « Ceci a un coût, mais c'est un coût nécessaire, estime Stéphane Fustec, conseiller de la fédération CGT Commerce et Services. Au-delà des viols qui, heureusement, sont pris en compte, toutes les autres VSS sont minimisées, voire effacées, les directions faisant juste permuer les intervenantes, choisissant une aide à domicile censée avoir plus de répondant ou être plus en capacité de supporter ». Supporter, c'est bien le problème. Une histoire absolument scabreuse est remontée d'une entreprise. En août dernier, une jeune aide à domicile de 19 ans



a dû pratiquer des actes médicaux, ce qui déjà pose problème, dont la pose d'une sonde urinaire sur un monsieur en situation de handicap. L'érection étant nécessaire pour ce genre d'acte, la femme de ce monsieur a dû la provoquer pour que la jeune aide à domicile puisse passer la sonde. Le tout sans formation, sans protection, à tout juste 19 ans. Elle en est sortie traumatisée. Pour autant, est-ce une violence faite à cette jeune femme ou un simple acte médical ? La frontière est parfois ténue.

La CGT veut donc des mesures beaucoup plus énergiques, notamment des formations, des droits de retrait et des protections contre le licenciement. Il y a un vrai travail à faire en la matière qui, certes, n'éradiquera pas les VSS d'un coup, mais permettra quand même de faire bouger les lignes. L'idée d'un petit guide expliquant aux salariées comment réagir à toutes formes de violences fait son chemin. La CGT considère que s'il était paritaire, « ce serait encore mieux parce que ça lui donnerait une force, une espèce d'opposabilité aux particuliers employeurs comme aux entreprises ».

Apprendre aux salariées à réagir

Lors des négociations de branche, la CGT travaille en effet à mettre les violences sexuelles au cœur des dispositifs conventionnels. Mais c'est aussi sur le terrain que les choses peuvent bouger. Avec la CGT du groupe

O2, la CGT du service à la personne a d'ailleurs lancé une expérimentation dont l'objectif est d'informer les salariées sur les VSS et sur ce qu'elles peuvent faire en cas de problème. Montpellier en avril, Paris en mai et La Rochelle en juin : tels sont, pour l'instant, les trois premiers rendez-vous. Samira Coulbeau, élue au CSE d'O2 (lire entretien ci-contre), explique en effet qu'il est important d'apprendre aux salariées à réagir, car « toutes n'ont pas la même sensibilité, ni la même personnalité ». Ce qui leur est proposé dans le cadre de ces rencontres est une information sous forme

« Dans le groupe OuiCare, en 2025, 84 cas de VSS ont été signalés, dont un violent »

d'ateliers, avec des mises en situation : « À partir d'un support PowerPoint et d'autres matériaux, l'idée est de leur donner des outils, des clés concrètes et de les équiper parce qu'il faut certes libérer la parole, mais aussi sortir de cette espèce d'omerta et de tabou ». Leur apprendre à ne pas minimiser, à réagir dès un pincement de fesses, pour qu'elles arrêtent de se dire que ce n'est pas grave. Car, comme l'affirme Stéphane Fustec, « le moindre geste déplacé, s'il n'est pas relevé, pointé et verbalisé, donne lieu à d'autres dérives, à des gestes plus graves et c'est la raison pour laquelle il ne faut rien lâcher ». Ça ne fait pas partie du travail, ce n'est pas ça le travail. ■



3 questions à...



Samira Coulbeau,
déléguée syndicale CGT
d'O2, élue au CSE et
négociatrice de branche

Quelle est la situation d'O2 en matière de VSS ?

En 2025, 67 agressions sur des salariées d'O2 ont été perpétrées par des clients, aussi bien masculins que féminins, dont un viol. Il s'agit d'agressions sexistes, sexuelles, verbales et physiques aussi. On travaille avec un public fragile et certaines personnes deviennent agressives en vieillissant. Or on est soumises à la continuité de service et on ne peut pas arrêter les prestations. La direction change d'intervenante en cas de problème ou effectue des rappels aux règles à l'attention des clients.

La direction est-elle inefficace ?

Non, elle essaie d'agir, mais ce n'est pas à la hauteur de nos espérances. On comprend que ce soit un sujet difficile à traiter, mais il faut aller au-delà de la seule sensibilisation et engager un véritable plan de prévention. En effet, on se rend compte que souvent, les salariées victimes subissent plusieurs agressions avant de parler, qu'elles ne sont pas suffisamment informées de ce qui existe pour les mettre à l'abri, que la façon dont l'information est délivrée dans l'entreprise ne fonctionne pas.

Que préconise la CGT d'O2 ?

La CGT demande des formations obligatoires pour toutes et tous, personnels d'encadrement comme salarié-es. Nous revendiquons également l'intégration des VSS dans les plans de prévention des risques professionnels. Il faut en outre que le CSE soit informé et impliqué afin qu'il puisse déclencher des enquêtes. Car je rappelle qu'un employeur doit assurer la santé et la sécurité de ses salarié-es et qu'à ce titre, il doit établir des procédures claires pour lutter contre les VSS.

Refaire secteur

La CGT propose de refonder la gouvernance paritaire de la branche du particulier employeur. En jeu : la gestion de 20 millions d'euros et l'avenir d'outils structurants pour le secteur.

La proposition émane de la CGT. Et plus particulièrement de Stéphane Fustec qui, outre ses fonctions à la CGT, est vice-président du Conseil national paritaire du dialogue social (CNPDS) de la branche du particulier employeur. Car il y a eu des crises à la Fepem. En 2025, un rapport de la Cour des comptes avait révélé des conflits d'intérêt entre la Fepem et l'organisme de formation Iperia. « On est parties du constat que la Fepem avait dévoyé un certain nombre d'instances non paritaires, mais financées par des fonds paritaires, et on a voulu lancer un chantier de reconstruction », expose-t-il. D'autant que la donne a changé dans la branche puisque la Fepem n'est plus la seule organisation patronale et que, côté employeurs, le Syndicat des particuliers employeurs (SPE) a rejoint la table des négociations.

Des projets partagés

Pour la CGT, il faut que tout ce qui est financé par des fonds paritaires soit géré paritairement. De quoi parle-t-on ? En 2018, la Fepem, Iperia et l'Ircem avaient créé un groupement d'intérêts économiques (GIE) qui avait vocation à faire la promotion du secteur, notamment auprès de demandeur·ses d'emploi, à animer un réseau territorial ou à gérer la plateforme France Emploi Domicile, qui réunit plus d'un million de visiteur·ses par an et emploie 37 personnes.

Stéphane Fustec déplore que « ce GIE, qui devait œuvrer pour tout le secteur, soit devenu un outil au service de la Fepem ». L'idée de la CGT, c'est de reprendre en main le GIE, de le rattacher à l'Association paritaire de la branche (l'APNI), créée spécifiquement pour ça. Car derrière tout cela, il y a un enjeu financier de l'ordre de 20 millions d'euros par an, issus d'un fonds dédié à la valorisation du secteur et réparti en trois enveloppes. L'enveloppe destinée aux activités sociales et culturelles est gérée paritairement, tandis que celle pour l'attractivité de la branche et celle pour la formation professionnelle ne le sont pas. Voilà ce qui ne va pas, selon la CGT qui estime que l'ensemble des organisations syndicales et patronales doit être associé à la gestion de ce fonds.

Stéphane Fustec relève que la Fepem n'a pas été insensible à cette proposition de refaire secteur, de retrouver ce que la branche a connu quelques années plus tôt : le chemin de grands projets partagés et de prospective. D'autant qu'il y a aussi l'objectif de sauver les 37 emplois du GIE, des salarié·es qui ont une vocation et des compétences et veulent travailler pour le secteur. « Dans des instances financées par des fonds paritaires, nous sommes en droit de veiller à ce que les emplois soient protégés, reprend Stéphane Fustec. Ce serait un bel exemple pour tous les secteurs de démontrer que le paritarisme, au sens noble du terme, gère bien et a une gouvernance démocratique et efficace ». Un premier séminaire entre partenaires sociaux a eu lieu les 19 et 20 mars derniers. Il a permis de poser quelques jalons, mais ce chantier va être long. ■

MenuMon espace

Le site officiel de l'emploi à domicile entre particuliers

Que vous soyez particulier employeur ou salarié, nous vous accompagnons à chaque étape de votre relation d'emploi. Découvrez nos services dédiés et adaptés à vos besoins pour simplifier votre quotidien.

Je suis particulier employeur ou je souhaite le devenir

J'ai besoin :

- d'une garde d'enfants
- de préserver mon autonomie
- d'aide pour mes tâches quotidiennes

Je souhaite :

- calculer le coût de l'emploi
- me faire accompagner par un juriste

Voir plus de services

Je suis salarié ou je souhaite le devenir

Je travaille :

- en garde d'enfants
- pour préserver l'autonomie
- à l'entretien du domicile

Je souhaite :

- évaluer mon salaire
- me former

Voir plus de services

Ne souriez pas, vous êtes filmées

Certaines salariées se sont rendues compte qu'elles étaient surveillées par le biais de caméras installées au domicile où elles travaillent. Or des limites strictes encadrent le recours à la vidéosurveillance.



Mon particulier employeur a-t-il le droit d'installer des caméras chez lui ?

En effet, il a le droit d'installer des caméras chez lui alors que vous y travaillez, mais doit respecter certaines règles. Les caméras sont là pour la sécurité des biens et des personnes et en aucun cas pour vous filmer dans votre travail. Vous devez donc être informée de l'installation des caméras, de leur localisation dans le domicile (article L.1222-4 du Code du travail) et des personnes qui pourront visionner les images. Enfin, les images ne peuvent être conservées plus d'un mois et le système de vidéosurveillance

doit être conforme aux règles encadrées par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Même si votre employeur est dans les clous, vous êtes en droit de demander que la vidéosurveillance soit désactivée durant votre intervention à domicile.

Peut-il me reprocher des faits découverts à l'image ?

Si votre particulier employeur veut vous sanctionner suite à des faits découverts par un dispositif de vidéosurveillance non déclaré et non porté à votre connaissance, sachez qu'il n'en a pas le droit. À défaut d'information sur la mise en place de la vidéosurveillance,

votre employeur ne peut utiliser les renseignements recueillis à votre rencontre et de plus, il risque des poursuites pénales pour atteinte à votre vie privée. Toute personne pénétrant à l'intérieur de son domicile a un droit à l'image qui doit être respecté, chacun-e disposant d'un droit exclusif sur son image et l'utilisation qui en est faite, dans les lieux publics et privés.

Qu'en est-il des écoutes ?

Il est également interdit de placer un micro pour enregistrer une personne à son insu. Votre particulier employeur n'a donc pas le droit de cacher un micro dans un bibelot, un doudou ou derrière un meuble pour vous espionner durant votre travail. Du fait du développement et de l'accessibilité de la technologie, de plus en plus de gardes d'enfants attestent d'avoir découvert des micros cachés. Dans ce cas, le contrevenant encourt les mêmes risques que pour la vidéosurveillance non déclarée.

Que puis-je faire si mon particulier employeur ne respecte pas les règles ?

Dans ce cas, vous avez des recours. Vous pouvez saisir le service des plaintes de la CNIL, les services de police, de gendarmerie ou de police municipale, les services du procureur de la République ou le tribunal civil. En effet, l'article 226-1 du code pénal réprime le fait de porter « atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui en fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé ». Pour vous accompagner dans vos démarches, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre syndicat CGT. ■

Moins de droits, plus de marges

Elles sont censées assurer une mission de mise en relation entre des salarié·es et des particuliers employeurs. Sauf qu'en réalité, les entreprises mandataires se comportent comme des employeurs sans en assumer les responsabilités. Tout un modèle qui pose question.



fait signer une charte de l'employée de maison à l'embauche qui impose certaines règles en matière de tenue, d'hygiène, de comportement, de savoir-être ou d'attitude. Les salariées sont persuadées que Shiva est l'entreprise qui les emploie tandis que les particuliers employeurs n'ont pas conscience de l'être, d'autant que ceux-ci sont appelés clients par l'entreprise histoire d'entretenir la confusion.

Une mission mal remplie

À l'image de Shiva, le mode mandataire qui consiste normalement à réaliser de l'intermédiation pose un certain nombre de difficultés. La première, c'est qu'il échappe aux fourches caudines du syndicalisme.

Il n'y a pas d'obligation pour une entreprise mandataire d'avoir des représentant·es du personnel puisque par essence il n'est pas employeur, en théorie en tout cas. Ce premier problème avait été longuement évoqué il y a une dizaine d'années avec une tentative, notamment pilotée par la CFDT, de créer une instance qui encadrerait ce type d'entreprises. Ça n'a pas abouti.

Deuxième élément, ce modèle pose le problème de la responsabilité du mandataire, comme c'est le cas par exemple

En janvier dernier, le magazine en ligne Basta ! recueillait les témoignages de salariées de Shiva. Comme d'autres enseignes du groupe Domia, telles qu'Acadomia pour le soutien scolaire ou Nos Aimés pour l'aide à domicile, Shiva est une entreprise mandataire. C'est-à-dire qu'elle met en relation des salarié·es et des particuliers employeurs qui souhaitent bénéficier de prestations de ménage à domicile et s'occupe du volet administratif de la relation

de travail, donc des contrats, des bulletins de salaire et des déclarations sociales. Le tout moyennant une contrepartie financière. Jusqu'ici, rien d'anormal. Sauf que, selon les salariées interrogées dans cet article, Shiva se comporte comme un employeur, fixe les salaires, donne des consignes, organise les plannings et l'application à laquelle les salariées sont connectées pour pointer permet à Shiva de les géolocaliser et superviser les déplacements et le respect des horaires. Enfin, Shiva

pour les concierges et gardien-nés d'immeubles dont le syndic est l'employeur technique, mais pas juridique et donc exonéré de toute responsabilité. L'absence de garde-fou est bien le principal reproche adressé à ce mode d'exploitation. Logiquement, la mission du mandataire pour laquelle il est rémunéré est de conseiller le particulier employeur qui est lui le véritable employeur. Sur le papier, cela mérite des honoraires sauf que dans la réalité, les entreprises mandataires remplissent très mal leur mission de conseil, qu'elles ne sont pas responsables donc qu'elles se moquent des conséquences. D'après l'article de Basta ! Shiva facture au minimum 35 euros environ pour une heure de ménage, hors crédit d'impôt, tandis que les salariées ne perçoivent qu'entre

10 et 13,50 euros nets. L'entreprise fournit aussi des modèles de contrats aux particuliers employeurs, souvent des CDD d'usage qui précarisent les salariées au lieu d'établir des CDI. Aussi, des particuliers employeurs se retrouvent impliqués dans des conflits qu'ils n'ont pas provoqués, ne se considèrent même pas comme employeurs eux-mêmes puisqu'ils paient une prestation. La CGT estime que c'est là toute la difficulté.

Un modèle maltraitant

Stéphane Fustec, conseiller de la fédération CGT Commerce et Services, raconte que lors de la réécriture de la convention collective des particuliers employeurs en 2021, les partenaires sociaux ont introduit un élément qui n'est pas parfait

mais a le mérite d'exister. Il s'agit d'un label accordé aux entreprises mandataires qui remplissent a minima leur obligation de conseil. *« C'est un galop d'essai et on aimerait aller plus loin et imposer à ces entreprises des normes, un cahier des charges et une sorte de notation sociale afin d'éviter les dérives. En effet, certains grands groupes adossés à des fonds de pension gagnent des sommes folles sur le soutien scolaire, l'aide à domicile ou le ménage, en exploitant une convention collective destinée au modèle particulier de l'emploi à domicile »*. Car il n'y a pas le même lien de subordination entre un particulier et son ou sa salariée qu'entre un-e salarié-e et une entreprise, notamment en termes de négociation du salaire.

La souplesse permise par la convention collective autorise un-e salarié-e à domicile à négocier son salaire avec le particulier employeur et c'est cette souplesse-là qui est exploitée par les mandataires pour accroître leur marge.

« Leur intérêt consiste à payer le moins possible les salarié-es, leur donner le moins de droits sociaux possible et avoir une marge de conseils et d'honoraires la plus importante possible. On a donc un modèle maltraitant par essence puisque c'est comme ça qu'il gagne de l'argent », reprend Stéphane Fustec. La CGT souhaite rééquilibrer les choses et garantir notamment que les entreprises mandataires jouent un vrai rôle d'intermédiation, ce qui aurait du sens parce qu'un particulier âgé éprouve toutes les difficultés à établir un contrat de travail ou une fiche de paie. Selon la CGT, il faut donner des droits aux salarié-es pour qu'elles et ils aient une expression et une organisation au sein des grands réseaux de mandataires et créer un dispositif qui permette de leur donner la parole. ■

« Les entreprises entretiennent la confusion entre mandataires et employeurs »



Dire STOP

**aux violences sexistes
ou sexuelles**

**Je m'informe
et je me défends**

**Avec la CGT,
je ne suis jamais seul·e**

j'ai des réponses à mes questions,
un accompagnement dans mes démarches
et la force du collectif

La CGT

m'accompagne

En adhérant, je renforce mes droits
et je participe à construire un monde du travail plus juste



CGT ASSMAT



SAP.CGT.FR

