



■ Le 2 juin 2005 se déroulaient les **Rencontres Sociales** organisées par **Accor Services** et le **Journal de l'Action Sociale** en collaboration avec **l'Observatoire national de l'action sociale décentralisée (Odas)** sur le thème **"Services à la personne et développement de l'emploi"**. Réunissant **250 personnes** malgré la grève SNCF, cette réunion a eu l'immense mérite de rassembler tous les opérateurs de terrain. Mais, elle a aussi montré les atouts et faiblesses du plan de développement des services à la personne.

## SERVICES À LA PERSONNE

# Le pari de la confiance

**L**e Jas avait récemment mis en lumière (n° 95) les objectifs portés par le plan Borloo de développement des services à la personne : créer 300 000 à 350 000 emplois équivalent temps plein en trois ans. "Un objectif ambitieux" comme le rappelait en introduction Jean-Louis Sanchez, Directeur éditorial du Journal de l'Action Sociale, et Délégué général de l'Odas, "et qui pourrait paraître illusoire, s'il ne s'appuyait sur une véritable adhésion de tous les opérateurs et sur une étude prospective des besoins".

### Un plan ambitieux

En effet, avec l'accroissement de l'externalisation des tâches domestiques, due aux nouveaux modes de vie et de travail (dans ce domaine la France est très décalée par rapport notamment aux pays anglo-

saxons : 31% des salariés ont accès aux Etats-Unis à des services de "conciergerie" grâce à leur entreprise contre 1% en France), dans un contexte de transformations démographiques et sociales de la société française (monoparentalité, vieillissement,...), les services aux personnes pourraient trouver une place bien plus importante. Comme le rappelle l'observation des attentes des personnes il existe bien aujourd'hui un potentiel de demande dans les services de proximité mais faut-il encore en mesurer les subtilités (il y a une différence entre projection et passage à l'acte), les formes très diversifiées (des petits services ponctuels à une aide humaine permanente), et se préoccuper de la question de la solvabilisation pour certaines catégories sociales. Il y a donc bien la place pour un développement, à condi-

tion que la réponse s'organise d'avantage. Le plan veut donc s'attaquer à tout ce qui empêche le développement de ces services aujourd'hui, à trois niveaux : le secteur est mal repéré car très émiétté, il est insuffisamment soutenu par des mécanismes de solvabilisation lisibles, enfin il est insuffisamment attractif pour l'emploi. C'est sur ces trois enjeux qu'ont réagi les intervenants avec une grande franchise. La confrontation de tous les acteurs était en effet nécessaire. Mais cette confrontation s'est faite dans un climat de qualité car si les philosophies d'action des uns et des autres ne sont pas nécessairement identiques, la croyance dans le développement de ces métiers est partagée. Bruno Arbouet, responsable du dossier au cabinet de Jean-Louis Borloo, est convaincu : "nous allons réussir, les atouts sont là, et nous avançons

## EN BREF

### Le secteur de l'aide à domicile manque de bras

Selon les chiffres de l'ANPE, le métier d'aide à domicile se place en cinquième position des métiers qui attirent le moins les demandeurs d'emploi. En effet, en 2004, 35 430 offres enregistrées par l'ANPE n'ont pas trouvé preneurs.

### Services à la personne : le Crédit coopératif et l'Unassad s'associent

Le Groupe Crédit coopératif va accompagner l'Unassad, ses adhérents et ses partenaires, partout en France, dans le développement de leurs activités avec des services bancaires et financiers adaptés, notamment au niveau des fonds propres et du financement des investissements liés à la structuration du réseau des adhérents de l'Unassad.

### Régionalisation des formations : éclaircissements

Philippe Chevreul vient de remettre son rapport sur la mise en oeuvre du transfert aux régions des formations sanitaires et sociales, à Gérard Larcher, ministre délégué à l'Emploi, au Travail et à l'Insertion professionnelle des jeunes. Il recommande notamment d'améliorer les conditions de la compensation financière, d'aménager une période de transition et d'accompagner ce transfert sur le plan technique. Dans son prochain numéro, le Jas proposera une enquête sur les enjeux de cette réforme.

### Maisons de l'emploi : ça se précise

Gérard Larcher a installé début mai la commission nationale des maisons de l'emploi. Présidée par Jean-Paul Anciaux, député de Saône-et-Loire, elle est chargée de formuler un avis sur l'opportunité de la labellisation et du montant de l'aide financière accordée aux projets locaux présentés.



vite, même si les détails opérationnels sont encore à préciser". Le calendrier d'ouverture de l'Agence nationale des services à la personne sera d'ailleurs avancé pour encourager le mouvement de mobilisation des différents opérateurs autour de la création d'enseignes capables de rendre plus visible et plus attractif un secteur aujourd'hui mal connu et mal considéré.

### Une réforme du secteur bien accueillie

Chacun a eu la possibilité de porter à la fois ses convictions et ses inquiétudes éventuelles. Le plan Borloo est reçu favorablement par l'ensemble de ces acteurs même s'ils reconnaissent rester très vigilants. Marie-Béatrice Levaux, présidente de la Fédération des particuliers employeurs (Fepem) se félicite de ce que l'emploi direct soit davantage reconnu. Elle précise : "il y a encore des distorsions entre la situation faite aux entreprises et aux employeurs particuliers. Aujourd'hui les cotisations patronales et salariales dans le domaine de l'emploi direct sont les mêmes qu'ailleurs, mais sans les mêmes avantages en

retour ; il faut encore se battre sur ce point". Côté proposition elle souligne avec force le point fondamental qui permettra selon elle de rendre ces métiers de services à la personne plus attractifs : "cela passe par tous les moyens intelligents de valorisation. On peut faire reconnaître ces services comme de vrais métiers, sans se donner des objectifs démesurés en terme de diplômes qui seraient déconnectés des réalités. Aujourd'hui la qualification d'une personne dans ces services c'est sa capacité à gérer de manière autonome ses multi-employeurs et à construire un véritable temps plein, à sa mesure".

### Associations et entreprises dialoguent

Du côté des associations prestataires, représentées par les deux plus grosses fédérations, le souci est de ne pas oublier le rôle social des services et de concilier le plan Borloo avec les démarches antérieures. André Flageul, président de l'Unassad, rappelle en effet que "notre secteur a voulu rentrer dans la catégorie des services sociaux et médico-sociaux avec la loi 2002-2 de réno-

vation sociale ; il s'est engagé dans une démarche de modernisation qui n'est pas achevée. L'idée des enseignes est une bonne chose pour donner de la visibilité au secteur et nous y adhérons pleinement. Mais le développement des services ne doit pas se faire dans la va-vite en négligeant les exigences de qualité, la place de l'usager notamment". Thierry d'Aboville, Secrétaire général de l'Union ADMR (l'association de l'Aide à domicile), confirme l'intérêt des enseignes proposées par le plan Borloo : "le regroupement avec d'autres opérateurs permettra de redynamiser les relais locaux, d'activer le travail de rencontre entre l'offre et la demande". Fort de sa spécificité, l'ADMR poursuit sa réflexion sur le rôle du bénévole dans cet espace de services : "chacun a sa place, complémentaire. Nous ne pourrions pas remplir toutes les fonctions du lien social par le seul travail salarié".

Du côté des entreprises, Georges Guilbert, président du Syndicat des entreprises de services à la personne (Sesp) a reconnu que le plan était très porteur pour le développement d'entreprises dans le marché des services. "L'entreprise peut appor-

ter son savoir-faire managérial ; arrêtons de dire qu'il s'agit de faire de l'argent avec les personnes vulnérables : l'action est menée dans le cadre d'un agrément qualité qui apporte des garanties. Chaque entreprise devra faire ses preuves si elle veut rester pérenne. D'ailleurs le SESP fonctionne déjà dans une démarche de qualité avec la certification Qualicert". Bruno Arbouet résume la situation sans faux-fuyant : "il est clair que le rassemblement d'opérateurs sous des enseignes va créer un système d'émulation, voire de concurrence. Mais une concurrence qui tirera l'ensemble des acteurs vers le haut".

## Des outils prometteurs

Les débats ont permis également de revenir plus en détail sur les nouveaux outils qui seront proposés dès le 1er janvier 2006 et notamment le chèque emploi service universel (CESU). Vincent Toche, directeur général d'Accor Services qui est un partenaire important de la réflexion actuelle en tant qu'émetteur de titres en a précisé les contours. "Le chèque emploi service fonctionne bien : or on peut abonder ce chèque et lui donner un champ d'application très étendu, et c'est ce qui est prévu avec le chèque emploi service universel. L'abondement qui était jusqu'ici du seul ressort des comités d'entreprise relèvera désormais d'une politique de ressources humaines : une entreprise pourra décider d'aider ses salariés dans la gestion de leur vie quotidienne. L'incitation fiscale sera d'ailleurs plus forte que sur le ticket-restaurant". Le particulier employeur pourra également l'utiliser, et cela sans frais de gestion. Il reste toutefois à construire les circuits techniques qui permettront à ce nouveau chèque d'être simple d'utilisation et de garantir son succès. Mais pour accélérer la dynamique, les opérateurs ne devront pas seulement se saisir d'outils facilitant le paiement et la solvabilisation. Il leur faut également mieux s'organiser, tant dans le domaine de la communication, que de la mise en réseau, et de la gestion. "La valorisation des services et des métiers passent par l'image qu'on en donne,

grâce notamment à la forme de labellisation que va apporter les enseignes" explique Michel Gaté, délégué général de la Fédération Nationale d'Aide et d'Intervention à Domicile (FNAID). Des plateformes de services peuvent être utiles mais "il faut s'assurer de leur pérennité économique". Brigitte Croff consultante et experte dans le secteur des services à domicile insiste quant à elle sur la nécessité de travailler sur l'encadrement : "la qualité des services est liée à la personne intervenante mais aussi au référent. Il faut être en capacité de mettre en place un plan d'activité. Par ailleurs on divise beaucoup trop les tâches techniques et relationnelles, ce qui nuit au sens du travail effectué". Dans le département du Val-d'Oise on travaille justement à former le management des structures de services à la personne, avec le souci d'évaluation des prestations.

## Des inquiétudes à prendre en compte

Si les acteurs et opérateurs des services à la personne sont donc orientés vers le même objectif de structuration, de modernisation et de professionnalisation, le débat a aussi permis aux décideurs d'exprimer des inquiétudes légitimes. Ainsi, Bernard Cazeau, président de la

## Des enseignes et des plateformes mieux connues

**Grâce aux interventions des représentants de l'UNASSAD et de l'ADMR qui vont chacun monter une enseigne avec d'autres opérateurs, on comprend mieux les avantages de ces regroupements pour la valorisation des services. La mise en commun des moyens et des savoir-faire se décline également concrètement dans la construction de plateformes de services qui peuvent prendre des modalités variables. L'exemple d'Arcadia présenté par sa directrice générale Dominique Fruleux, montre comment un grand service d'aide à domicile peut devenir un lieu multiservices, capable de faire se rencontrer la demande et l'offre et d'évoluer en s'adaptant aux besoins. Accor services propose également à ses clients des conseillers vie pratique qui jouent le rôle d'intermédiaire entre les demandes des salariés et l'offre existante. Ce type de services est très développé dans les pays anglo-saxons, beaucoup moins en France comme l'indiquait Béatrice Ogée d'Accor services.**

commission "Action sociale" de l'Assemblée des départements de France (ADF) et par ailleurs président du conseil général de Dordogne a rappelé que si l'intérêt du développement des services aux personnes ne fait pas de doute, les départements ne pourront tout soutenir financièrement. Des choix seront en effet à faire avec la charge actuelle des compétences décentralisées. Jean-François Bauduret de la Caisse nationale de solidarité pour l'auto-

nomie rappelle justement que le lien entre la CNSA et les départements pourra donner une impulsion aux services à la personne dans le champ du handicap notamment. Hubert Allier, directeur général de l'Unipss souhaite que la réforme des services à la personne ne se fasse pas au détriment de garanties capitales pour la prise en charge des personnes les plus vulnérables : "il faut prêter plus que jamais une grande attention à la qualité apportée et au public aidé. Les associations doivent être très attentives aux personnes fragiles qui peuvent moins se défendre dans des situations difficiles". Quant à Patrick Gohet, délégué interministériel aux personnes handicapées il rappelle que dans le cadre d'une vision globale et sociétale des besoins des personnes en situation de handicap et potentiellement pour toute personne, le développement de services de proximité est une véritable chance à saisir, occasion de mieux répondre aux nombreuses attentes des publics et d'offrir des véritables métiers qui manquent encore trop souvent sur certains territoires. ■

Anne Latty

## La connaissance de l'offre dans le domaine des emplois familiaux

**Béatrice Sédillot, responsable de la sous-direction "Politiques de l'emploi" à la DARES a apporté des éléments sur l'offre actuelle en termes de services à la personne : "le secteur est en développement depuis 1996 avec une croissance due aux entreprises entrées sur ce marché, même si elles ne représentent encore que 2% des opérateurs. Le poids de l'emploi direct est lui majoritaire dans les services : il représente 80 % des heures effectuées, avec 1,6 million d'employeurs particuliers en 2003, et 800 000 salariés employés (245 000 emplois équivalent temps plein à 40 heures hebdomadaires). L'activité prestataire représente 60 000 emplois équivalent temps plein et 20% des heures totales travaillées dans le secteur des emplois familiaux, avec pour activité principale l'aide aux personnes âgées".**

Source : Dares Premières informations, mars 2005 n°12.4