



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services à la personne

Question écrite n° 69123

Texte de la question

M. Guy Delcourt attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les difficultés des associations d'aide à domicile. Le secteur des services à la personne est l'une des priorités du Gouvernement en matière de créations d'emplois, et bénéficie de ce fait de mesures spécifiques pour promouvoir son développement. Parmi les activités qu'il recouvre, les prestataires d'aide à domicile en constituent la majeure partie, mais sont aujourd'hui confrontés à deux difficultés majeures. Si la professionnalisation et l'attractivité accrues de ces emplois doivent être encouragées, elles ont un coût que les conseils généraux ont du mal à prendre en compte dans les tarifs qu'ils fixent, et qui pénalise le recrutement de salariés qualifiés. En outre, le basculement du financement des services vers la solvabilisation des usagers entraîne au détriment des associations prestataires un recours croissant à l'emploi direct, moins coûteux mais souvent inapproprié aux usagers souvent fragilisés. C'est la raison pour laquelle il lui demande les mesures gouvernementales qu'elle entend prendre pour assurer un financement pérenne des services prestataires permettant une véritable politique de qualité.

Texte de la réponse

Le secteur des services à la personne a employé 1,974 million de personnes physiques en 2008 (ce qui représente près de 850 000 personnes en équivalent temps plein). Le nombre total d'heures travaillées augmente à un rythme annuel de près de 4 % depuis le plan I de développement des services à la personne, dit plan Borloo, en 2005. Afin de pérenniser cette tendance, en renforçant l'attractivité des métiers et la qualité de ces services, le Gouvernement a mis l'accent sur la professionnalisation du secteur. Elle vise l'amélioration des conditions d'emploi et des conditions de travail de ces deux millions de salariés, ainsi que la modernisation des structures. En effet, le faible niveau de qualification des salariés du secteur des services à la personne est un sujet important qui pose effectivement la question de l'adéquation entre les compétences des personnes qui exercent une activité dans ce secteur et les besoins de la population. Ce secteur fait donc l'objet d'une attention toute particulière de la part du Gouvernement car la marge de progrès du secteur est encore forte. Les prestations rendues doivent répondre à des attentes qualitatives plus fortes ou à des attentes nouvelles ou latentes par la création de nouveaux services. Enfin, la confiance des clients est cruciale pour le développement de ces services, tout particulièrement lorsqu'ils concernent des personnes vulnérables. Ainsi plusieurs mesures ont été prises en ce sens. Le Gouvernement a fait du sujet de la formation continue des salariés une des cibles importantes du plan II des services à la personne présenté par le secrétaire d'État chargé de l'emploi le 24 mars 2009. Ce plan II comprend plusieurs dispositions allant dans le sens d'une amélioration de la qualité des emplois et de la formation. Plusieurs initiatives nouvelles permettent de mettre en oeuvre une politique de qualité : il s'agit tout d'abord d'inciter les acteurs à développer les actions de formation des salariés (mesure n° 6) : la formation rémunérée est un droit qui doit être effectif. L'Agence nationale des services à la personne incitera les partenaires sociaux et les organismes paritaires collecteurs agréés à financer la formation des salariés du secteur ; il s'agit ensuite de structurer et de professionnaliser l'emploi direct : l'expérimentation de « centres de ressources » permettra de faciliter les rencontres employeurs directs-intervenants potentiels et

d'inciter les intervenants à exercer leur droit de formation rémunérée ; enfin, la création d'un baromètre de la professionnalisation comportant un certain nombre d'indicateurs alimentés par des données multiples, permettra de suivre dans la durée les efforts entrepris et leurs retombées concrètes pour les salariés. À la demande du Gouvernement, l'Agence nationale des services à la personne conduit et soutient les actions de professionnalisation dans le secteur des services à la personne, notamment à travers les Assises nationales de la professionnalisation engagées sur quatre ans (2009-2012). Il s'agit en particulier d'harmoniser la couverture conventionnelle des salariés, de promouvoir la certification qualité des structures, de favoriser la formation et le développement de la formation en alternance. Tous les acteurs ont été mobilisés autour de ces objectifs grâce à cinq réunions régionales au premier semestre 2009 et à une réunion nationale de conclusions qui s'est tenue le 23 juin 2009 à Paris. Dans la continuité des engagements pris entre les différents acteurs du secteur lors des Assises de la professionnalisation du 23 juin 2009, un appel à projets a également été lancé au dernier trimestre de l'année 2009 par l'Agence nationale de services à la personne. Son objectif vise à améliorer la qualité des emplois et la qualification des intervenants pour permettre de répondre aux exigences de qualité de service attendue des bénéficiaires. À ce jour, les associations restent encore l'acteur le plus important du secteur car le plus anciennement implanté. Les grands réseaux associatifs (UNA : près de 2 milliards d'euros de chiffre d'affaires, ADMR : plus de 1 milliard d'euros de chiffre d'affaires) se sont en effet créés après 1945 pour subvenir principalement aux besoins des personnes âgées ou handicapées, avec des objectifs prioritaires proches des préoccupations de type médico-social. Selon les études du BIPE, les associations représentent aujourd'hui 12 % des salariés du secteur (contre 2 % seulement pour les entreprises et 86 % pour les particuliers employeurs). Depuis les lois de décentralisation, les départements ont la charge de l'ensemble des prestations d'aide sociale, à l'exception de quelques-unes limitativement énumérées par la loi. Ainsi, ils définissent et mettent en oeuvre la politique d'action sociale à l'enfance, aux handicapés et aux personnes âgées. Il n'appartient donc pas au Gouvernement de s'immiscer dans la gestion financière des conseils généraux, compte tenu du principe constitutionnel de libre administration des collectivités territoriales. Les services déconcentrés du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, comme les autres services déconcentrés de l'État ne disposent pas de pouvoirs réglementaires leur permettant d'intervenir en la matière. Toutefois, à travers les mesures du plan II des services à la personne, l'État soutiendra prioritairement l'action des employeurs, des entreprises ou des associations qui accorderont une réelle importance au développement de la professionnalisation de leurs salariés et à la qualité de leurs prestations.

Données clés

Auteur : [M. Guy Delcourt](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (13^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 69123

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 janvier 2010, page 472

Réponse publiée le : 9 mars 2010, page 2711