

## **Les services d'aide à la personne**

---

Contribution du groupe « Emploi et développement économique »

Validée à l'Assemblée plénière du 31 janvier 2008



## **Plan du document**

- **Contribution sur les services d'aide à la personne**
  - Éléments de repère et de définition
  - **Sur les éléments du constat**
  - **Pistes de réflexion et propositions**
    - Les services à la personne : un axe de développement, pas seulement un geste social
    - La qualification et la construction de véritables parcours professionnels
    - Des emplois durables et reconnus
    - Le problème de la solvabilité et d'adéquation de l'offre à la demande
    - Solidariser les intervenants individuels (gré à gré)
    - La place de l'agglomération, interface entre les Villes et le Département
    - Points de vigilance
  - **Relevé des propositions sur les services à la personne**

### **Annexe 1 : Les demandes du Conseil de développement dans ses précédents avis et contributions**

### **Annexe 2 : Conditions d'élaboration de la contribution**

- **Contexte de l'auto saisine du Conseil de développement**
- **Méthode et documents de travail**

# Contribution du Conseil de développement sur les services d'aide à la personne

Le développement des services de proximité constitue une composante importante de la diversification économique du territoire, enjeu majeur pour éviter la fragilisation du territoire et pour garantir son développement équilibré et durable.

C'est également un facteur d'attractivité du territoire dont le développement est, comme le souligne les travaux de l'Établissement Public d'Aménagement Plaine de France, en partie lié à la présence d'une offre de services adaptée tant aux besoins des populations résidentes qu'aux besoins des entreprises du territoire.

Le développement des services à la personne est une des 5 filières stratégiques évoquées dans la première contribution du Conseil de développement consacrée à l'emploi et au développement local intégré.

Soutenir le développement de cette filière permettrait de diversifier les emplois offerts sur le territoire, notamment au profit des habitants et particulièrement des femmes. Parallèlement, le faible taux d'emploi des femmes, réel enjeu économique et social, est un des freins au développement du territoire.

C'est pourquoi le Conseil de développement s'est autosaisi d'une contribution sur les services à la personne. L'enjeu, qui entre dans le champ de compétence de Plaine Commune, se pose en termes de développement économique, d'insertion et de formation.

## Éléments de repère et de définition

Sont appelés services à la personne, « l'ensemble des services contribuant au mieux être des citoyens sur leur lieu de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisirs ».

Cette définition du bulletin de conjoncture économique et social du Département de la Seine Saint-Denis comprend le champ des services de proximité à domicile élargi aux lieux de travail et de loisirs et enrichi de nouvelles prestations comme le portage de repas ou l'assistance informatique.

Parmi les services à la personne, les services à domicile (pour les habitants) sont distingués des services aux salariés (sur leur lieu de travail).

En toute rigueur, les services aux étudiants (sur leur lieu d'étude), voire aux voyageurs en transit devrait être prévus, mais le Conseil de développement n'a pas pu traiter ces deux derniers aspects.

Les emplois de cette filière sont de destination et de statuts différents. On distingue :

- les services d'aide aux habitants et ceux aux salariés,
- les services fournis par des personnes employées par des organismes mandataires ou prestataires, ou par d'autres, travaillant de gré à gré (en direct ou par l'intermédiaire d'une plate-forme).

Les services à la personne au domicile et du domicile peuvent être payés avec le titre de paiement, Chèque Emploi Services Universel (CESU). Ce système de défiscalisation permet un crédit d'impôt au particulier ou des avantages fiscaux aux organismes employeurs pouvant les délivrer aux salariés.

## Sur les éléments du constat

Le Conseil de développement partage le diagnostic porté dans l'étude CERISES et l'Atlas départemental :

- Le vieillissement de la population est en partie occulté par la part importante des jeunes.
- L'augmentation du taux d'activité féminin est moins sensible sur notre territoire qu'au niveau national.
- Le taux des familles monoparentales est important.
- La demande de services à la personne est forte sur le territoire mais on bute sur l'insuffisance de l'offre et la solvabilité des habitants.

Comme le fait remarquer le Conseil Economique et Social, le choix de la défiscalisation plutôt que du crédit d'impôt a restreint l'aide publique aux populations soumises à l'impôt sur le revenu (IR). Or, notre agglomération est une des zones où le taux de personnes soumises à l'IR est le plus faible. L'inefficacité de ce système de défiscalisation sur le territoire doit inciter l'agglomération à intervenir dans ce domaine.

## Pistes de réflexion et propositions

### Les services à la personne, un axe de développement économique, pas seulement un geste social

Le Conseil de développement estime que les services à la personne constituent un enjeu majeur de créations d'emploi sur le territoire, qui de plus, facilitent la vie de ses habitants et des personnes qui y travaillent.

Il faut bien entendu s'appuyer sur les associations locales d'aide à domicile, mais s'ouvrir à d'autres formes d'intervenants (SCOP, entreprises du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire, PME et TPE), avant que le marché ne soit confisqué par les grandes enseignes du secteur.

### Des emplois durables et reconnus

Le Conseil de développement affirme que les services à la personne sont des emplois **durables**. Ils doivent donc être reconnus comme un secteur à part entière. Il ne faut pas les réduire à des emplois d'insertion.

Pour pérenniser ces emplois, il faut structurer l'offre. Le Conseil de développement propose d'encourager ces activités et de les mettre en réseau pour permettre la cohabitation constructive des associations et des TPE. La Miel paraît un organisme adapté pour démarrer la structuration de l'offre sous forme de « Pôle Aide à la Personne ».

Pour compléter le projet de plate-forme de l'aide à la personne du Conseil Général de la Seine Saint-Denis, Plaine Commune devrait favoriser la constitution d'une plate forme dans une démarche territorialisée afin de mobiliser les ressources dispersées et d'aider à la coordination des différents acteurs concernés par les services à la personne.

Le Conseil de développement regrette le manque de coopération entre les élus et techniciens en charge du développement économique et ceux en charge de l'insertion et de l'Economie Sociale et Solidaire, ces derniers paraissant les seuls concernés par les services d'aide à la personne. Le Conseil de développement regrette également que ce secteur d'activité ne soit pas reconnu comme une opportunité de développement économique.

L'affichage d'une volonté politique, traduite dans l'organisation fonctionnelle, montrerait une plus grande implication de Plaine Commune pour ce secteur et contribuerait probablement à l'amélioration de son image et à sa reconnaissance.

### **La qualification et la construction de véritables parcours professionnels**

Le Conseil de développement suggère que la communauté facilite l'offre de formation dans le domaine des services d'aide à la personne, ce qui rentre dans son domaine de compétence.

Vu la difficulté pour se qualifier dans ce secteur et pour rendre davantage lisible les possibilités de formation, Il conviendrait :

- de recenser les besoins en formation permettant ainsi la construction de parcours professionnels,
- de faciliter l'accès à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE),
- d'aider à la constitution d'une offre diversifiée de formation (notamment avec les associations, coopératives, PME et TPE du territoire),
- de créer des passerelles entre les différents circuits de formation,
- d'impliquer les organismes collecteurs.

Plaine Commune devrait notamment favoriser l'accès à la formation pour les services pour lesquels des diplômes spécifiques ne sont pas exigés (exemples : ménage, jardinage, faire les courses, etc.).

Pour des TPE ou des associations comme pour les personnes travaillant de gré à gré, il serait intéressant de disposer d'une charte ou d'un « label » propre à Plaine Commune, qui leur permettrait de mieux résister à la concurrence des grands prestataires.

### **Le problème de solvabilité et l'adéquation de l'offre à la demande**

L'insuffisante solvabilité des ménages ne doit pas être un frein au développement des services à la personne. Le Conseil de développement considère que seule la solidarité (nationale et territoriale) permettra de satisfaire les besoins de la population.

La diversification de la filière peut palier en partie la fragilité de ce secteur (due à la faible solvabilité des habitants).

Plaine Commune pourrait évaluer, avec les Comités d'Entreprises et les directions des entreprises, les besoins en termes de services aux salariés.

Dans ce cadre, il convient d'assurer le retour d'expérience sur les expérimentations locales réussies ou à réorganiser pour se pérenniser (par exemple, la boutique de service ALICE installée sur le site d'EDF à Pleyel).

## **Solidariser les intervenants individuels (gré à gré)**

Comme l'a montré le forum du Conseil de Développement Durable de l'Agglomération de Poitiers, le gré à gré (80 % des emplois du secteur) isole les salariés, freine les échanges entre eux. Il gêne le soutien syndical et entrave la formation.

Pour lutter contre cet isolement et ses conséquences, le Conseil de développement souhaite qu'une réflexion soit menée sur un lieu de rencontre et d'information des salariés au « gré à gré ». Ces personnes pourraient ainsi se renseigner sur leurs droits, échanger sur leurs pratiques, accéder à la qualification (VAE) et à la formation.

En parallèle, Plaine Commune pourrait diffuser une information simple et accessible concernant les droits des salariés au gré à gré, à leur destination comme à celle de leurs employeurs.

## **La place de l'agglomération, interface entre les villes et le Département**

Les Communes et le Département ont en charge l'aide sociale. Plaine Commune, en charge du développement économique de l'agglomération, pourrait être l'interface entre les huit Communes et le Conseil général de la Seine Saint-Denis pour soutenir le développement et la structuration des services à la personne.

## **Points de vigilance**

Concernant les services à la personne, il s'agit également de lutter contre la précarité et toutes les discriminations, de veiller aux conditions de travail et au respect du Code du Travail.

Ce secteur se caractérise par le temps partiel. En facilitant la succession et la complémentarité des missions, on peut agir contre le travail partiel subi.

# **Relevé des propositions de la contribution du Conseil de développement sur les services d'aide à la personne**

## **Lutter contre la précarité, le temps partiel subi et les discriminations**

### **Des emplois durables et reconnus**

1. Accompagner la structuration du réseau d'aide à la personne, créer un Pôle « Aide à la personne » au sein de la Miel
2. Instituer une véritable coopération entre les élus et techniciens en charge respectivement du développement économique, de l'insertion et de l'Economie Sociale et Solidaire

### **Qualification et construction de véritables parcours professionnels**

3. Faciliter la Validation des Acquis de l'Expérience
4. Recenser les besoins en formation et aider à la visibilité de l'offre de formation
5. Créer des passerelles entre les différents circuits de formation
6. Impliquer les organismes collecteurs
7. Créer une charte ou un label propre à Plaine Commune pour des prestations des TPE ou associations pour lesquels des diplômes ne sont pas exigés

### **Le problème de solvabilité et l'adéquation de l'offre au marché**

8. Evaluer, avec les Comités d'Entreprises et les directions d'entreprises, les besoins en termes de services aux salariés
9. Assurer le retour d'expérience sur les initiatives déjà menées

### **Solidariser les intervenants individuels (gré à gré)**

10. Réfléchir à un lieu de rencontre et d'information des salariés au « gré à gré »
11. Informer les employés (et les employeurs) sur les droits des employés

### **La place de l'agglomération, entre les villes et le département**

12. Travailler avec le Département les Communes sur les besoins recensés et la structuration de l'offre de services à la personne

## **Annexe 1 : les demandes du Conseil de développement de Plaine Commune dans ses précédents avis et contributions**

- Adresser prioritairement l'aide publique pour l'accès aux services à la personne en direction des personnes les plus démunies
- Lutter contre la précarité
- Lutter contre le temps partiel et la précarité
- Lutter contre les discriminations
- Permettre à la part maximale de la population de contribuer au développement de leur agglomération

## **Annexe 2 : Conditions d'élaboration de la contribution**

### **Contexte de l'auto-saisine du Conseil de développement de Plaine Commune**

Dans la première contribution du Conseil de développement sur l'emploi et le développement local intégré, cinq filières qui paraissaient stratégiques étaient évoquées. Dans les conclusions de ce même avis, le Conseil de développement annonçait son intention de détailler deux d'entre elles : les services à la personne et l'éco-développement.

Les deux sujets ont été traités en parallèles, avec l'objectif de remettre deux avis distincts. Cette contribution résume les travaux d'approfondissement sur les services à la personne.

Le Conseil de développement réuni en Assemblée plénière le 31 janvier 2008 a amendé et adopté la présente contribution sur les services d'aide à la personne. Elle a été présentée au Bureau Communautaire du 27 février 2008

### **Méthode de travail**

Le groupe de travail « emploi et développement économique » est composé de 11 personnes issues des différentes familles composant le Conseil. Le groupe de travail emploi est composé de Rémy BEAUVISAGE, Françoise CARAYON, Monique JEFFROY, Martina KOST, Pascal LACROIX, Zine Labidine LASSOUED, Patricia LEGER, Bénédicte MADELIN, Pol QUINTON, Véronique SAINT-AUBIN, Martine TIERCELIN.

12 séances de travail ont eu lieu auxquelles il faut ajouter la participation des membres du Conseil de développement :

- au colloque « des services d'aide à domicile aux services de la personne : emploi et qualité des prestations » organisé par le Conseil général de la Seine Saint-Denis le 7 décembre 2006

Trois auditions (accompagnées de documents) :

- le 5 mars 2007, Richard GENDRON, Directeur du service « emploi-insertion » au département « développement économique » de Plaine Commune à partir du travail sur les services d'aide à la personne réalisé par Bruno RENARD et Jean-François LE NEEN, stagiaires au sein du service,
- Le 2 avril 2007, Nicole RIOU conseillère communautaire déléguée sur l'économie sociale et solidaire en présence de Jacques HARDY, chargé de mission « économie sociale et solidaire » au service « développement local » du département « développement économique » de Plaine Commune, qui ont présenté l'avancement de leurs travaux, et en particulier l'étude réalisée par le cabinet CERISES.
- Le 10 mai 2007, Elodie SABATIER et Raphaël PEREZ, respectivement chargée de mission et Chef du bureau « emploi-formation » au service des « activités économiques et de la formation professionnelle » à la direction de « l'aménagement et du développement » du Conseil général de la Seine-Saint-Denis sur la mise en place d'une plate forme des services à la personne sur le Département, qui ont présenté l'avancement de leurs travaux, et en particulier l'Atlas qu'ils ont réalisé.

Par ailleurs, le Conseil de développement était invité au « premier forum local sur les services à la personne » le 16 mai 2006, organisé par nos homologues du Conseil de développement durable de l'agglomération de Poitiers. Si les membres n'ont pas pu y participer, leurs réflexions ont été nourries grâce aux Actes du forum. Le Conseil de développement de l'Agglomération de Poitiers a poursuivi le forum avec l'élaboration d'une charte territoriale des services d'aide à la personne.

## Documents de travail

- « **Les services à la personne en Seine Saint-Denis, une approche statistique** » Synthèse - 7 décembre 2006 réalisé par le service des activités économiques et de la formation professionnelle de la Direction de l'Aménagement et du développement du département de la Seine Saint-Denis dans le cadre d'un projet du Fonds Social Européen.
- « **Dossier spécial Services à la personne** - Bulletin de conjoncture économique et sociale » n°4 – Décembre 2006 réalisé par le service des activités économiques et de la formation professionnelle de la Direction de l'Aménagement et du développement du département de la Seine Saint-Denis
- « **Le réseau national des plates-formes de services aux particuliers** »
- **Services à la personne : les enseignes font leur marché** » article d'ASH Magazine juillet/août 2007
- **Guide du dispositif de formations linguistiques** » travail collectif initié par Plaine Commune – Edition 2007
- « **Rapport d'orientation sur l'économie sociale et solidaire** » au Conseil communautaire de Plaine Commune du 28 février 2006 (dans lequel l'orientation n°4 « associer l'économie sociale et solidaire à la construction du plan stratégique pour l'emploi et l'activité » se décline ainsi : élaborer un programme concernant les activités de proximité (recensement des emplois et lancement d'une étude participative sur le besoin–services à la personne et aux familles)
- « **Economie sociale et solidaire, adoption du plan d'actions 2007 de la Communauté d'agglomération Plaine Commune** dans le cadre de la convention triennale 2006/2008 avec la Région Ile de France » - Rapport pour la commission permanente du Conseil régionale mars 2007 – CP07-272
- « **Economie sociale et solidaire** » délibération du Conseil régional du 15 décembre 2005 n°CR 72-05 visant à adopter une politique régionale lisible et structurante visant à soutenir ce secteur.
- **Actes du forum professionnel de l'économie sociale et solidaire** organisé par Plaine Commune en partenariat avec la Région Ile de France le 21 novembre 2006
- « **Les services à la personne, des emplois particuliers** » article de la nouvelle vie ouvrière du 23 février 2007
- « **Services à la personne, pistes à suivre** » article de que choisir n°446 – mars 2007
- « **12 propositions du Conseil économique et social pour le développement des services à la personne** »
- « **Lutter contre les discriminations, les inégalités sociales et culturelles dans les territoires défavorisés** » - Propositions du Conseil de développement de l'agglomération de Grenoble qui exposent les discriminations les plus sensibles touchant à l'emploi, au logement, aux loisirs
- « **Les services de proximité à Plaine Commune** » - rapport intermédiaire réalisé pour Plaine Commune par le Centre Européen de Ressources sur les Initiatives Solidaires et les Entreprises Sociales (CERISES) sous la direction de Jacques PRADES en collaboration avec Mathieu HELIAS et Isabelle MATTEI - Juin 2006
- **Actes du 1<sup>er</sup> forum local des services à la personne** – Rencontres des acteurs organisés par le Conseil de développement de Poitiers le 16 mai 2006 dans le cadre d'une démarche territoriale partagée en faveur des services à la personne.