

LES
services
À LA *personne*
et LE *travail* TEMPORAIRE

Créé dans le cadre de l'accord du 8 juillet 2004 relatif aux priorités et moyens de la formation professionnelle dans le travail temporaire, **l'Observatoire du Travail Temporaire** a pour objectif de concourir, par ses travaux d'analyse, à l'identification des changements qui affectent ou sont susceptibles d'affecter les métiers et les qualifications et, par voie de conséquence, les besoins de formation des salariés des entreprises du travail temporaire.

- L'Observatoire permet à la profession :
 - d'avoir une meilleure connaissance des métiers et des qualifications des salariés de la branche,
 - d'assurer un suivi de leur évolution,
 - de travailler sur les prévisions et les besoins à court, moyen ou long terme.
- À cet effet, l'Observatoire élabore et met en œuvre les outils nécessaires à la collecte et à l'analyse des informations quantitatives et qualitatives permettant d'identifier et de mesurer les évolutions des métiers, tant des salariés permanents que des intérimaires, ainsi que des compétences et formations nécessaires à leur exercice.
- Ses travaux doivent permettre aux entreprises de mettre en place et faire évoluer des outils de gestion prévisionnelle des emplois et des carrières notamment pour les salariés permanents et d'analyser, dans l'optique de développer les parcours professionnels des salariés intérimaires, l'évolution des métiers.

LES *services* À LA *personne*

Introduction

A l'occasion de la grande mobilisation nationale autour de la cohésion sociale, la branche du travail temporaire a souhaité mener une étude sur le *secteur des services à la personne* d'un triple point de vue :

- **Analyser les données** économiques et sociales disponibles sur ce secteur,
- **Appréhender les motivations et les freins** des utilisateurs ou demandeurs actuels et potentiels,
- **Quantifier ces perspectives** en termes de demande et de grands types de services correspondant.

Les enquêtes qualitatives et quantitatives ont permis de prendre la mesure de l'état de la demande. Elles ont été abordées en termes de potentiel pour les entreprises de travail temporaire et des perspectives de création d'emplois correspondantes.

ANALYSE DES DONNÉES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES

L'abondante littérature consacrée au sujet, notamment depuis la publication du plan Borloo, a permis de réaliser une revue des forces en présence (associations, «gré à gré», entreprises) et des opportunités qui s'offrent en termes de formation et d'emploi.

Pour évaluer le périmètre actuel du secteur, les différentes enquêtes et études réalisées par l'INSEE et la DARES (Ministère du Travail) permettent de disposer de séries statistiques, qu'il serait utile de suivre dans un tableau de bord spécifique.

Au final, on dispose d'une estimation des besoins à court et moyen terme segmentés par type de métier selon les grands secteurs du marché de l'aide à la personne. L'évaluation des poids actuels des 3 types d'offres, associatif, gré à gré et entreprises, permet de situer les potentiels en termes de création d'emplois.

APPROCHE QUALITATIVE

Actuellement les services à la personne sont rendus par des personnes physiques ou des entités, marchandes ou non marchandes, dans un environnement relativement flou quant à la définition même de ces services.

*Analyser
les données,
appréhender
les motivations
et les freins,
quantifier les
perspectives...*



et LE *travail* TEMPORAIRE

La phase qualitative a permis de comprendre les freins et les motivations des utilisateurs actuels et potentiels. Elle dessine le schéma de leurs attitudes et leurs comportements face à la configuration actuelle et future de l'offre, et en particulier les réactions à l'arrivée des entreprises de travail temporaire dans la fourniture de services aux particuliers.

APPROCHE QUANTITATIVE

Un sondage quantitatif était nécessaire pour envisager les potentiels et les projections en termes d'emploi et de volume d'activité.

Il présente par ailleurs l'avantage de pouvoir rapprocher des données factuelles de l'environnement motivationnel et attitudinal auquel l'offre devra faire face.

Le sondage a eu lieu auprès d'un échantillon de 1000 personnes représentatif de la population française, âgé de 25 ans et plus selon les quotas usuels : région, habitat, CSP, tranche d'âge.

Il permet de cadrer les caractéristiques et le volume de la demande et, partant, de formater l'offre en conséquence.

Ce travail a été réalisé durant l'année 2005 en collaboration avec le Cabinet d'études SEREHO que nous tenons à remercier pour la qualité de sa prestation.

Sommaire

5 *Partie I :*

Description du secteur et perspectives

- 6 1. Définition et caractéristiques des services à la personne
- 9 2. Les métiers et qualifications
- 12 3. Fiches descriptives des certifications
- 24 4. Panorama des formations
- 25 5. La formation professionnelle continue
- 26 6. Les acteurs du secteur
- 28 7. Les chiffres du secteur
- 32 8. Les facteurs d'évolution du secteur
- 34 9. Le nouveau contexte résultant du Plan Borloo
- 37 10. Estimation du potentiel de création d'emplois

39 *Partie II :*

Approche qualitative des besoins des utilisateurs

- 40 1. Rappel du problème et méthodologie
- 41 2. Synthèse :
 - . La demande
 - . L'économie du système
 - . L'offre

45 *Partie III :*

Approche quantitative auprès de la population française

- 46 Méthodologie

57 *Conclusion*

61 *Annexe*

Résultats détaillés de l'approche qualitative des besoins des utilisateurs

Partie I

Description DU *secteur*
ET *perspectives*

1. Définition et caractéristiques des services à la personne

Selon Michèle Debonneuil dans «Productivité et emploi dans le tertiaire» (2004), le rapport de référence sur le sujet, les services aux particuliers sont :

«des services qui permettent aux consommateurs de bénéficier temporairement du savoir ou du savoir-faire d'autres personnes, d'une part pour choisir, livrer, utiliser, entretenir et réparer les biens, d'autre part pour entretenir les résidences (principales ou secondaires), les végétaux (jardins, terrasses, balcons), les animaux domestiques et prendre soin des personnes pour améliorer la qualité de vie (loisirs, formation des jeunes ou des adultes, détente, entretien du corps)».

Deux familles de services apparaissent donc :

- Les services qui se situent en aval de l'achat de biens (livraison, utilisation, entretien et réparation)
- Les services qui touchent à la qualité de vie (tâches ménagères, gardes d'enfants, soutien scolaire, loisirs..).

Le rapport distingue :

- D'une part, les «services aux particuliers» destinés à des personnes en pleine possession de leurs moyens
- D'autre part, les «services aux personnes» qui sont des services sociaux pour la garde des jeunes enfants, les soins aux personnes âgées et aux handicapés.

Selon les études du **Conseil d'Analyse Economique**, les services aux personnes recouvrent :

- . Les aides aux personnes âgées et dépendantes
- . Les aides aux gardes d'enfants à domicile et hors domicile
- . Les aides aux jeunes en difficulté
- . Les aides à la sécurité des personnes et des biens
- . Les aides à l'amélioration de l'habitat
- . Les aides aux ménages pour les transports locaux
- . Les aides aux services liés à l'environnement
- . Les aides au développement des services des loisirs et de la culture
- . L'aide au maintien du dernier commerce.

L'**INSEE**, de son côté, ne prend en compte dans ses études et ses chiffres que les services de proximité comme services aux ménages (indépendants de la vente d'un bien), qui regroupent :

- 1 • les services domestiques courants (ménage, repassage, jardinage)
- 2 • l'aide aux personnes âgées ou dépendantes pour le maintien à domicile
- 3 • l'aide aux enfants de moins de 11 ans.

Des services qui permettent aux consommateurs de bénéficier temporairement du savoir ou du savoir-faire d'autres personnes





DE TOUTES CES DÉFINITIONS, LE PLAN DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DE LA COHÉSION SOCIALE A RETENU AU FINAL 5 grandes catégories :

- 1 • **Les services à la famille** : garde d'enfants, soutien scolaire, promotion de toutes les formes d'assistance permettant le maintien à domicile des personnes dépendantes.
- 2 • **Les services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail** : soins à domicile, prestations associées à l'hospitalisation à domicile, soutien psychologique, actions d'information et de prévention...
- 3 • **Les services associés à la qualité de vie quotidienne à domicile** (assistance informatique, portage des repas, petites réparations, coiffure, entretien de la maison...) **ou sur le lieu de travail** (services de conciergerie en entreprise, assistance vie pratique...).
- 4 • **Les services associés au logement et au cadre de vie** (gardiennage, jardinage, conseils ponctuels en aménagement...).
- 5 • **Les services d'intermédiation** (conseil juridique, assistance aux démarches administratives, aide à la recherche d'un logement...).

C'est cette définition qui a été posée par la convention nationale pour le développement des services à domicile le 22 novembre 2004 et qui est support du plan Borloo sur le développement des services à la personne.

Pour mémoire, la **Commission Européenne** classe en 4 grandes familles les services de proximité aux ménages :

- . Les services de la vie quotidienne
- . Les services d'amélioration du cadre de vie
- . Les services culturels et de loisirs
- . Les services d'environnement.

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris a listé très concrètement une gamme de 50 services.

Cette classification paraît la plus pertinente pour décrire l'étendue des «missions» possibles. Les services marqués d'un astérisque ne relèvent pas de la nomenclature «emplois familiaux».

A. JEUNES ENFANTS

- Faire garder les enfants avant ou après l'école
- Faire garder les enfants le soir ou le week-end
- Faire garder un enfant malade à la maison
- Faire accompagner les enfants du domicile à l'école
- Faire accompagner les enfants à l'occasion d'activités
- Faire aider les enfants dans leurs devoirs scolaires
- Faire donner des cours de rattrapage à des enfants en difficulté scolaire
- Faire accompagner les enfants à des manifestations, des stages, pendant les week-ends ou les vacances scolaires.

B. SERVICES ET TRAVAUX DOMESTIQUES

- Avoir une aide pour le ménage
- Confier des petits travaux de couture
- Confier des tâches de repassage
- Faire exécuter de gros nettoyages (nettoyage annuel, cave, grenier...)
- Confier de petits travaux domestiques de faible importance (bricolage...)
- Faire faire des réparations ou des installations *
- Disposer d'un personnel de service en cas d'événements exceptionnels (mariage, réceptions...)
- Faire faire l'installation, le câblage ou le réglage d'appareils (chaînes Hi Fi, audiovisuel, micro-ordinateur...)*
- Disposer de quelqu'un qui soit présent lors du passage d'un réparateur, d'un installateur ou pour une livraison...

C. PERSONNES ÂGÉES / HANDICAPÉES

- Avoir une personne de compagnie à domicile
- Se faire accompagner pour des activités à l'extérieur (banque, poste, visites, promenades...)
- Disposer d'une aide pour les tâches ménagères et la préparation des repas
- Disposer d'une aide pour des soins personnels (autres que médicaux)
- Disposer de quelqu'un pour faire les courses et les démarches quotidiennes
- Porter les repas à domicile

D. JARDINAGE

- Faire les travaux de jardinage (potager, fleurs...)
- Faire faire des travaux de nettoyage dans le jardin (ramassage de feuilles, déneigement...)
- Faire effectuer la taille des arbres et des haies *
- Faire tondre les pelouses
- Faire arroser les plantes ou le jardin pendant les périodes de vacances

E. ANIMAUX

- Se faire aider pour l'entretien des animaux
- Faire surveiller et nourrir des animaux pendant les périodes d'absences (week-ends, vacances...)

F. GESTION ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

- Faire faire des réservations, achats de billets pour des spectacles ou manifestations sportives *
- Disposer d'un coursier pour expédier des lettres ou des colis *
- Faire effectuer les démarches permettant d'obtenir ou de régulariser des papiers officiels*
- Faire inscrire ses enfants dans les crèches, écoles, universités, clubs de sport *
- Se faire aider pour les tâches administratives (préparation de dossiers, courrier...)
- Se faire aider pour la négociation et la gestion des contrats des abonnements du foyer, (assurance, électricité, téléphone...)*
- Faire effectuer des démarches en vue de trouver une réponse à un besoin précis ou exceptionnel (commerce, prestataires de service, administration...)*
- Faire des démarches liées à un événement exceptionnel (décès, déménagement, installation...)*

G. SERVICES DANS LES GRANDES SURFACES ET LES MAGASINS

- Se faire livrer ses courses à domicile *
- Confier ses enfants à une garderie pendant les courses *
- Se faire aider pour l'emballage et le chargement des achats *

2. Les métiers et qualifications

Les différents métiers des services à la personne sont listés de façon un peu différente selon les sources. 3 sources sont à considérer comme références.

1. *La convention collective du particulier employeur* retient dans l'aide à domicile les métiers suivants :

- Employé familial
- Homme ou dame de compagnie
- Assistant de vie 1 et 2
- Employé familial auprès d'enfants.
- Garde malade de jour
- Garde malade de nuit
- Nurse
- Homme ou femme toutes mains
- Garde partagée.

2. *Pour le Syndicat des Entreprises des Services à la Personne (SESP)*, la gamme des services, au-delà des métiers proprement dits, est très large et recouvre les services suivants.

a - Activités pouvant donner lieu à agrément aux termes de la loi de 1996 :

Repassage, ménage, aide aux personnes âgées ou dépendantes (soins à domicile, préparation des repas), livraison de repas à domicile, soutien scolaire, garde d'enfants, entretien du jardin, prestations homme toutes mains (petit bricolage), aide à mobilité (promenade).

b - Autres activités :

Lavage de vitres, nettoyage de moquettes, lavage de voitures, livraisons à domicile, courses et accompagnement, garde et soins aux animaux, assistance administrative, couture, retouches, réceptions, vente à domicile, entretien du matériel d'équipement de la maison, lavage du linge, garde malade, sécurité des personnes, entretien du véhicule, aller cher-

H. TRANSPORTS

- Faire conduire son véhicule de son domicile à son lieu de vacances *
- Disposer d'un chauffeur en cas d'empêchement de conduire *
- Faire conduire la voiture pour les petits travaux d'entretien *
- Faire faire l'entretien de sa voiture sur son lieu de travail ou pendant qu'on fait ses courses *

I. SÉCURITÉ

- Faire surveiller sa résidence secondaire pendant les périodes d'inoccupation *
- Faire surveiller sa résidence principale pendant les vacances *
- Etre relié à un centre de surveillance *
- Etre relié à un centre de surveillance médicale susceptible d'intervenir à tout moment *

J. SANTÉ (AIDE CONVALESCENCE)

- Disposer d'une aide à domicile pendant une période de convalescence

Pour
le Syndicat
des Entreprises
des Services
à la Personne,
la gamme
des services,
au-delà
des métiers
proprement dits,
est très large



cher les enfants à l'école, hygiène corporelle, activités de compagnie, coiffure et esthétique, cuisine à domicile, crèches privées, conciergerie d'entreprise.

Pour mémoire : dans le domaine médical et paramédical, le Secrétariat d'état aux personnes âgées, de son côté, liste treize métiers du grand âge (en établissement ou à domicile) :

- Directeur d'établissement sanitaire et social
- Infirmier
- Aide-soignant en établissement ou à domicile
- Aide médico-psychologique en établissement
- Animateur en établissement
- Assistant de service social
- Conseiller en économie sociale et familiale
- Psychomotricien
- Masseur kinésithérapeute
- Diététicien
- Ergothérapeute
- Pédiacre podologue
- Aide à domicile

Mais le Ministère de la Santé définit également des activités de proximité, plus ou moins clairement reliées aux emplois jeunes et à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), correspondant à la facilitation de la vie du malade et de sa famille à l'hôpital :

- Agent multi-services d'accueil
- Agent d'accueil et d'animation pour enfants
- Assistant de vie
- Assistant culturel
- Assistant animateur
- Socio-esthéticien
- Auxiliaire social
- Auxiliaire de tutelle
- Agent chargé de la maintenance des logements
- Interprète
- Gestionnaire de maison parentale
- Aide à l'amélioration des conditions de vie des personnels

Dans cette multiplicité de métiers et services, des normes de certification ont été définies :

- Référentiel «Prestation de service à la personne» Qualicert, porté par le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne.
- Norme AFNOR pour les services aux personnes à domicile, engagée par l'ensemble des grandes associations de services à la personne (AFNOR/GERIAPA).

De façon transversale, soulignons l'apparition des TISF (Technicien d'intervention sociale et familiale) qui ne représentent encore qu'un très faible pourcentage des salariés du secteur (5% environ en prolongeant les données DARES).

Il s'agit essentiellement de femmes, engagées dans la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et bénéficiant de programmes de formation développés par les associations spécialisées.

Ces personnes semblent intervenir en lisière des services sociaux, voire médicaux.

Les TISF interviennent auprès de publics fragilisés (famille, enfant, personne âgée ou handicapée) en apportant un soutien éducatif, technique et psychologique dans les actes de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants.

Elles effectuent une intervention sociale préventive et réparatrice à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et à l'éducation des enfants. Elles accompagnent la famille afin qu'elle retrouve son autonomie et que des interventions plus lourdes voire des placements en institutions soient évités. Enfin, elles favorisent l'insertion des personnes et le maintien dans leur environnement. Elles soutiennent la fonction parentale.

Plus largement, il apparaît que la VAE constituera la base des formations qualifiantes particulièrement nécessaires dans ce secteur.

*Il apparaît
que la VAE
constituera la
base des forma-
tions qualifiantes
particulièrement
nécessaires dans
ce secteur*



Le dispositif mis en place en 2002 est promis à une rapide montée en charge.

En 2003, 5500 candidats se sont présentés à des épreuves de validation d'un titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi par le biais de la VAE.

950, soit 17% ont obtenu un titre complet, 37% des candidats échouent au moins à une épreuve.

Notons que les emplois de services à la personne (hors para médical) sont regroupés dans ce Ministère.

Les titres demandés dans le cadre de la VAE sont quasiment tous de niveau CAP BEP. Dans 7 cas sur 10, les candidat(es) se présentent au titre d'assistant(e) de vie. Les demandes sont féminines à près de 90%. (Source DARES).

Le succès de ces titres s'explique par les besoins importants en matières d'aide à domicile depuis la mise en place de l'APA.

Le faible taux de réussite montre la nécessité de mise en place de formations adaptées. Les titres professionnels du Ministère chargé de l'emploi étaient pratiquement tous délivrés par l'AFPA en 2003 bien que la validation par des centres de formation agréés soit possible.

La commission nationale de certification professionnelle mise en place en 2002 gère le répertoire national de certification professionnelle dont tous les titres et diplômes seront définis à terme pour être accessible à la VAE. Fin 2005, 250 titres professionnels, tous secteurs confondus devaient être créés et inscrits pour le Ministère de l'emploi.

Enfin, les métiers retenus précisément par le Plan Borloo sont les suivants :

Notons que ces métiers sont ceux retenus comme pouvant faire l'objet du nouveau «chèque emploi service universel» (voir chapitre X).

- Garde d'enfants à domicile et hors domicile
- Soutien scolaire à domicile ;
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé à faire des courses, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de

services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

- Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Assistance aux personnes âgées, handicapées, ou dépendantes à l'exception des soins relevant d'actes médicaux ;
- Garde-malade à l'exclusion des soins ;
- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Assistance informatique à domicile ;
- Soins et promenade d'animaux domestiques ;
- Coiffure et soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- Accompagnement de personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante...) à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
- Petits travaux de jardinage ;
- Prestations de petit bricolage, dites «homme toutes mains» ;
- Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement, lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile.

Le décret n°2005-1698 de 29 Décembre 2005 (JO du 30.12.05) fixe la liste des activités de services à la personne agréées :

- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Petits travaux de jardinage ;
- Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" ;
- Garde d'enfant à domicile ;
- Soutien scolaire et cours à domicile ;
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise

dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- Garde-malade, à l'exclusion des soins ;
- Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- Assistance informatique et internet à domicile ;
- Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ;
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- Assistance administrative à domicile.

Toutes ces activités donneront droit à une réduction fiscale, sous certaines réserves d'abonnement et de plafonnement.

Cette liste sera révisée annuellement par l'Agence Nationale des services à la personne, mise en place en septembre 2005.

3. Fiches descriptives des certifications

Pour compléter cet aperçu sur les métiers et les qualifications du secteur des services à la personne, nous avons choisi d'inclure des fiches relatives à des certifications enregistrées au Répertoire National de la Certification Professionnelle. Pour chacune des certifications on peut trouver un bref descriptif des activités et des compétences nécessaires, le type de certification ainsi que les modalités d'accès à la formation et d'exercice professionnel.

Les certifications concernées sont :

- Auxiliaire de vie sociale
- Assistant(e) de vie
- Mention complémentaire aide à domicile
- Certificat d'Aptitude Professionnelle petite enfance
- Brevet d'Études Professionnelles carrières sanitaires et sociales
- Technicien d'Intervention sociale et familiale
- Certificat d'Aptitude Professionnelle assistant(e) technique en milieu familial et collectif
- Employé familial polyvalent
- Certificat de Qualification Professionnelle assistant(e) de vie
- Certificat de Qualification Professionnelle garde d'enfants à domicile
- Auxiliaire de gérontologie

Auxiliaire de vie sociale

PROFESSION

L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE EXERCE LES ACTIVITÉS SUIVANTES :

- Un accompagnement et une aide des personnes dans les actes essentiels de leur vie quotidienne (le déplacement, l'habillage, et, sous certaines conditions, une aide à l'alimentation, la toilette, la prise de médicaments...).
- Un accompagnement et une aide des personnes dans les activités ordinaires de leur vie quotidienne (petits achats, élaboration de menus spécifiques, entretien du linge et du cadre de vie).
- Un accompagnement des personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelles (activités de loisirs et de la vie sociale, participation à la gestion des documents familiaux ou administratifs) et une participation au maintien de l'équilibre psychologique de ces personnes.
- Une participation au diagnostic de la situation de la personne aidée et une adaptation de son intervention.
- Une communication et une liaison avec les autres intervenants à domicile.

L'AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE EST CAPABLE :

- de situer la personne aidée dans son contexte socioculturel ;
- d'appréhender les conséquences des pathologies et déficiences dans la vie quotidienne des personnes ;
- d'aider à la mobilisation, aux déplacements, à l'installation, à l'habillage et au déshabillage de la personne en respectant son autonomie ;
- d'aider, lorsque ces actes peuvent être assimilés à des actes de vie quotidienne et en respectant les limites de ses compétences et l'intimité de la personne, à l'alimentation, la prise de médicaments, la toilette et aux fonctions d'élimination ;
- de réaliser des achats alimentaires et de participer à l'élaboration de menus, de réaliser des repas équilibrés ou conformes aux éventuels régimes prescrits et de motiver la personne aidée à manger et boire suffisamment ;
- de réaliser l'entretien courant du linge et des vêtements, d'assurer le nettoyage des surfaces et matériels du logement et d'aider à l'aménagement de l'espace dans un but de confort et de sécurité ;
- d'identifier les principaux dispositifs sociaux afin d'orienter la personne aidée vers les acteurs compétents et d'aider à la gestion des documents familiaux et aux démarches administratives ;
- de stimuler les capacités intellectuelles, sensorielles et motrices par les activités de la vie quotidienne, de favoriser les relations sociales et d'accompagner dans les activités de loisirs et de la vie sociale ;
- de positionner son métier dans le champ de l'action sociale, de définir et de faire respecter ses propres limites dans un cadre professionnel et d'adopter des comportements qui manifestent le respect de la personne et de son lieu de vie ;
- d'identifier et de comprendre les modifications de la situation de la personne et du contexte de travail, de proposer des solutions alternatives adaptées, de savoir adapter son attitude et des techniques aux évolutions contextuelles et de s'organiser dans l'espace et dans le temps ;
- d'établir une relation de confiance, d'articuler les aspects relationnels et techniques et de travailler en coopération avec l'équipe (collègues, personnes aidées, famille et autres partenaires).

Formation

Le DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale) est **délivré par le ministère chargé des affaires sociales – Direction générale de l'action sociale (DGAS)**. Ce diplôme atteste des compétences pour effectuer un accompagnement social et un soutien au domicile de publics fragiles.

Modalités d'accès à la certification

Cette qualification est organisée sous forme modulaire et est accessible :

- après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant,
- après un parcours de formation continue,
- en contrat de professionnalisation,
- par expérience.

Liens avec d'autres certifications

CERTIFICATIONS RECONNUES EN ÉQUIVALENCE :

Les titulaires des certifications suivantes bénéficient d'équivalences totales dans les conditions précisées ci-dessous :

- Les titulaires du certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile sont titulaires de droit du diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (article 5 du décret du 26 mars 2003).
- Les titulaires du certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique ainsi que les titulaires du diplôme professionnel d'aide soignant peuvent demander au directeur régional des affaires sanitaires et sociales une attestation d'équivalence du diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale sous réserve de 800 heures d'expérience dans l'aide à domicile sur au moins 6 mois et la validation de l'unité de formation 5 du diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (article 13).
- Les titulaires de la mention complémentaire aide à domicile du brevet d'études professionnelles « carrières sanitaires et sociales » peuvent demander une attestation d'équivalence du diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale au directeur régional des affaires sanitaires et sociales (article 14). Les titulaires des certifications énumérées dans l'arrêté du 26 mars 2002 bénéficient d'équivalences partielles.

AUTRES CERTIFICATIONS :

Pas d'équivalence totale ou partielle du D.E.A.V.S. en vue de l'obtention d'une autre certification.

TEXTE RÉGLEMENTAIRE :

Arrêté du 26 mars 2002 relatif au diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (JORF du 28 mars 2002)

Exercice professionnel

L'auxiliaire de vie sociale est un salarié employé par des organismes publics, privés à but non lucratif ou lucratif, œuvrant pour le maintien à domicile, la préservation, la restauration ou la stimulation de l'autonomie des personnes aidées et leur insertion sociale, ou par des particuliers.

2 Assistant(e) de vie

PROFESSION

L'assistant de vie assure dans le cadre de son emploi un certain nombre d'activités qui sont :

1. Assister les personnes dans la réalisation des actes de leur vie quotidienne :

- Prendre contact avec la personne et débiter l'intervention d'aide dans la réalisation des actes de leur vie quotidienne
- Faire face aux situations d'urgence avec les personnes à leur domicile.
- Contribuer au maintien de l'autonomie physique et intellectuelle des personnes.
- Aider les personnes à s'alimenter.
- Aider les personnes à assurer leur hygiène corporelle.
- Aider les personnes à se déplacer, aider les personnes alitées.
- Aider les personnes dans leurs démarches administratives et leur vie sociale.
- Rendre compte et établir les liens nécessaires lors de l'aide aux personnes dans la réalisation des actes de leur vie quotidienne.

2. Assurer la garde active des enfants et des bébés à leur domicile

- Prendre contact avec les parents et débiter l'intervention de garde des enfants à leur domicile.
- Assurer la sécurité physique et morale de l'enfant lors de la garde à domicile.
- Contribuer aux apprentissages de base des enfants lors de la garde à domicile.
- Faire manger les enfants et les bébés lors de la garde à domicile.
- Assurer la toilette, le change, l'habillement des enfants et des bébés lors de la garde à domicile.
- Assurer les levers et les couchers des enfants et des bébés lors de la garde à domicile.
- Veiller à l'occupation des enfants lors de leur garde à leur domicile.
- Rendre compte aux parents et conclure l'intervention de garde d'enfant à leur domicile.

3. Assister les personnes dans la réalisation de leurs tâches domestiques

- Débiter et organiser l'intervention d'aide aux personnes dans la réalisation de leurs tâches domestiques
 - Aider les personnes à préparer leur repas
 - Aider les personnes à faire leurs courses
 - Aider les personnes à entretenir leur logement
 - Aider les personnes à entretenir leur linge
- Vérifier son travail et rendre compte lors de l'aide aux personnes dans la réalisation de leurs tâches domestiques.

Cet emploi est constitué le plus souvent de contrats à temps partiels, auprès d'employeurs multiples. Cet emploi nécessite des déplacements. Dans certaines zones rurales, ces déplacements peuvent prendre un temps important et la possession d'un véhicule est alors nécessaire. Les horaires sont variables, décalés, y compris le travail de nuit, de fin de semaine.

Formation

Le titre professionnel Assistant(e) de vie est délivré par le Ministère chargé de l'emploi (DGEFP). Il est composé de trois certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités suivantes :

1. Assister les personnes dans la réalisation des actes de leur vie quotidienne :
2. Assurer la garde active des enfants et des bébés à leur domicile
3. Assister les personnes dans la réalisation de leurs tâches domestiques

Modalités d'accès à la certification

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) précédemment énumérés ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 25 novembre 2002 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION :

- Après un parcours de formation continue,
- En contrat de professionnalisation,
- Par expérience.

Liens avec d'autres certifications

AUTRES CERTIFICATIONS :

Diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale (DAVS).
Les possesseurs du titre ou des trois certificats de compétences professionnelles (CCP) se voient reconnaître quatre modules du diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale (DAVS).

Exercice professionnel

Cet emploi s'exerce dans le cadre d'associations d'aide à domicile tant en mandataire qu'en prestataire, dans le cadre d'entreprises de services à la personne, en emploi direct. Il peut également s'exercer au sein d'institutions spécialisées (pavillons de vie pour les malades atteints de la maladie d'Alzheimer, par exemple). Le secteur des assurances tend à développer des emplois d'assistance à domicile.

TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

- Aide à domicile.
- Auxiliaire de vie.
- Dame de compagnie.
- Garde à domicile.
- Garde d'enfants.

3 Mention complémentaire aide à domicile

PROFESSION

Le titulaire de la Mention Complémentaire Aide à Domicile exerce ses fonctions auprès de familles, de personnes âgées ou handicapées vivant en logement privé, individuel ou collectif. Il travaille en étroite collaboration avec les différents partenaires sanitaires et sociaux intervenant auprès de ces catégories d'usagers. Il contribue au maintien de leur vie sociale.

LES ACTIVITÉS QUI LUI SONT CONFIÉES RELÈVENT :

- du diagnostic de situation (repérage des besoins, des attentes, et des potentialités des personnes : évaluation des ressources et des contraintes des situations ; recueil des consignes à respecter ; identification des tâches prioritaires à effectuer ; repérage des limites de compétences et identification des personnes à solliciter).
- de la communication (prise de contact avec la personne et son entourage ; écoute, dialogue, négociation avec la personne, la famille ; sécurisation de la personne, participation au soutien psychologique... ; relations avec les autres partenaires intervenant à domicile ; transmission d'informations...).
- du maintien et de la restauration de l'autonomie (stimulation des fonctions intellectuelles, sensorielles et motrices par les activités de vie quotidienne ; aide au repérage temporel et spatial ; stimulation des relations sociales).
- d'accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (participation à l'élaboration et/ou la réalisation de repas équilibrés et conformes aux régimes prescrits, service des repas ; veille, si nécessaire, à la prise de médicaments selon les indications médicales ; aide aux activités de loisirs et de la vie sociale, à la mobilisation, aux déplacements et à l'installation de la personne, au retrait et à la mise en place d'appareillages, aux soins d'hygiène et de confort, à l'habillage et au déshabillage, aux fonctions d'élimination).
- d'entretien et d'aménagement du cadre de vie : (entretien courant du linge, des vêtements, du logement...)
- d'organisation et de gestion (gestion des produits courants, du budget alloué pour les achats, aide au classement des documents familiaux et aux démarches administratives).
- de gestion de la qualité (évaluation de la qualité de l'action ; réajustement de l'action ; participation aux actions qualité).

Formation

La certification Mention complémentaire aide à domicile est délivrée par le Ministère de l'Éducation nationale.

Modalités d'accès à la certification

CETTE CERTIFICATION EST ACCESSIBLE :

- après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant,
- en contrat d'apprentissage,
- après un parcours de formation continue,
- en contrat de professionnalisation,
- par candidature individuelle,
- par expérience.

LES COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION SONT :

- gestion et réalisation des activités de la vie quotidienne ;
- accompagnement et aide à la personne dans les activités de la vie quotidienne et dans le maintien de l'autonomie ;
- accompagnement et aide à la personne dans la vie relationnelle et sociale.

Exercice professionnel

Associations d'aide et de maintien à domicile, collectivités territoriales, employeurs particuliers, organismes et services concourant au maintien à domicile.

TYPES D'EMPLOI ACCESSIBLES :

Auxiliaire de vie
Aide ménagère
Travailleur familial

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle petite enfance

Fiche 04

PROFESSION

Professionnel qualifié, le titulaire du CAP Petite Enfance

EXERCE SIX TYPES D'ACTIVITÉS PRINCIPALES :

- accueil et garde des enfants ;
- accueil, information, conseil des parents ;
- aide à la prise des repas, aux soins d'hygiène corporelle à partir d'observations et de consignes ;
- aide à l'acquisition de l'autonomie et contribution à l'éducation (vestimentaire, alimentaire, motrice) ;
- participation au développement affectif et intellectuel par des animations de jeux et d'activités socio-éducatives ;
- entretien courant et hygiène des locaux, des équipements et du matériel.

LE TITULAIRE DU CAP PETITE ENFANCE DOIT ÊTRE CAPABLE :

- de qualités relationnelles (écoute, dialogue, sécurisation, patience, disponibilité, courtoisie) ;
- de situer les limites de sa compétence ;
- identifier les besoins de l'enfant ;
- organiser un programme de travail ;
- gérer un poste de travail ;
- de mettre en œuvre des techniques d'entretien des locaux et des équipements ;
- de mettre en œuvre des techniques relatives à la préparation et au service des collations et des repas ;
- de mettre en œuvre des techniques de soins d'hygiène corporelle, de confort de l'enfant, de prévention et de sécurité (dont les premiers secours) ;
- mettre en œuvre des activités éducatives et de loisirs, y compris l'aménagement des espaces de vie ;
- communiquer et travailler en équipe.

Formation

Le CAP Petite Enfance est délivré par le Ministère de l'Éducation nationale.

Modalités d'accès à la certification

CETTE CERTIFICATION EST ACCESSIBLE :

- après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant,
- en contrat d'apprentissage,
- après un parcours de formation continue,
- en contrat de professionnalisation,
- par candidature individuelle,
- par expérience.

LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION :

- Prise en charge de l'enfant à domicile ;
- Prise en charge de l'enfant en structures collectives ;
- Techniques de services à l'utilisateur ;
- Français et histoire-géographie ;
- Mathématiques et sciences ;
- Éducation physique et sportive.

Exercice professionnel

Le professionnel de CAP petite enfance exerce le plus souvent ses activités au sein d'équipes pluridisciplinaires, dans des structures d'accueil de la petite enfance et de l'enfance (école maternelle, garderie périscolaire, crèche collective, halte garderie, centre de vacances) mais il peut également intervenir au domicile de parents ou dans le cadre d'une crèche familiale ou encore à son propre domicile (dans des conditions d'agrément réglementées). Le CAP Petite enfance donne accès au métier d'agent territorial des services en école maternelle (ATSEM), au métier d'assistante maternelle.

MILIEU FAMILIAL :

- à son domicile comme salarié d'employeur particulier ou de crèche familiale, sous réserve d'être agréé,
- au domicile des parents comme salarié d'employeur particulier ou de service d'aide à domicile,
- en structures d'accueil de la petite enfance et de l'enfance (école maternelle, garderie périscolaire, crèche collective, halte garderie, centre de vacances).

Source : Répertoire National des Certifications Professionnelles

BEP : Brevet d'Études Professionnelles carrières sanitaires et sociales

PROFESSION

Le titulaire du BEP carrières sanitaires et sociales maîtrise des savoir-faire lui permettant, au sein de structures sanitaires et sociales accueillant différentes catégories d'usagers (personne malade, personne âgée, personne atteinte d'un handicap, enfant) et dans le cadre d'un travail en équipe, d'exercer ses activités en tant qu'agent qualifié.

IL DOIT ÊTRE CAPABLE :

- d'assurer l'accueil, les soins d'hygiène corporelle,
- l'alimentation, le confort et la sécurité des usagers;
- d'animer des activités de loisirs;
- de contribuer au développement et à l'éducation de l'enfant, au maintien et à la restauration de l'autonomie des personnes ;
- d'assurer l'entretien et l'hygiène de l'espace de vie de l'usager.

Formation

Le Brevet d'études professionnelles Carrières sanitaires et sociales est délivré par le Ministère de l'Éducation nationale.

Modalités d'accès à la certification

CETTE CERTIFICATION EST ACCESSIBLE :

- après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant,
- en contrat d'apprentissage,
- après un parcours de formation continue,
- en contrat de professionnalisation,
- par candidature individuelle,
- par expérience.

LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION :

- Techniques Sanitaires et sociales
- Sciences et technologies
- Français
- Mathématiques - sciences physiques
- Histoire Géographie
- Langue vivante étrangère
- Education physique et sportive

Exercice professionnel

Structures sanitaires et sociales, maisons de retraite, hôpitaux.

TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

Agent de service hospitalier,
Aide à domicile,
Agent hospitalier
Agent de service

6 Technicien de l'intervention sociale et familiale - tifs

PROFESSION

Le technicien de l'intervention sociale et familiale effectue une intervention sociale préventive et réparatrice à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et à l'éducation des enfants. Il intervient auprès de familles, de personnes en difficultés de vie ou en difficultés sociales, de personnes âgées ou de personnes handicapées, soit à domicile, soit en établissement ou service s'inscrivant dans les politiques d'action sociale.

LES DIFFÉRENTES FONCTIONS QUI LUI SONT CONFIÉES CONCERNENT :

- Aménagement, appropriation et entretien du cadre de vie, aide à la personne dans la vie quotidienne, insertion et maintien dans le logement, gestion du budget,
- Accompagnement et aide aux personnes en situations spécifiques, soutien à la fonction parentale, accueil de familles primo-arrivantes, prise en charge des situations liées à la maladie et à la fin de vie,
- Relais, médiateur entre individus, collectifs et structures, information vers l'accès aux droits, contribution à la mise en œuvre d'actions de développement social local et d'actions collectives,
- Participation au diagnostic de la situation et la proposition d'intervention, évaluation de l'intervention, travail partenarial et interprofessionnel.

Formation

Le Diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale est délivré par le Directeur régional des affaires sanitaires et sociales au nom du ministre chargé des affaires sociales.

Modalités d'accès à ce diplôme

Le diplôme est accessible en formation initiale ou en cours d'emploi. Il le sera également par le voie de la validation des acquis de l'expérience courant 2005.

Des allègements de formation peuvent être accordés en fonction des diplômes possédés : 1/3 de la formation aux personnes titulaires du :

- Certificat d'aptitude aux fonctions de moniteur éducateur,
- Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique,
- Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide-soignante,
- Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile, ou diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale.

7 CAP : certificat d'aptitude professionnelle assistant(e) technique en milieu familial et collectif

PROFESSION

Le titulaire du CAP assistant(e) technique en milieux familial et collectif assure des activités de maintien en état du cadre de vie des personnes, de préparation et de services des repas en respectant les consignes données et la réglementation relatives à l'hygiène et à la sécurité.

En milieu familial, il exerce des activités :

- liées à l'alimentation : approvisionnement, entreposage des denrées et des plats préparés ; réalisation d'entrées froides, chaudes, de desserts ; réalisation de plats principaux ; préparation de collations ; mise en place et service des repas ; remise en état des matériels et des espaces de repas.
- à l'entretien du cadre de vie en milieu rural : approvisionnement et entreposage des produits d'entretien des locaux, des matériels ; entretien du logement ou des espaces privés.
- à l'entretien du linge et des vêtements.

En collectivité, il exerce des activités de :

- production alimentaire : réception, stockage, entreposage de denrées, de préparations culinaires élaborées à l'avance ; préparation préliminaire des denrées en vue de leur cuisson ou de leur assemblage ; réalisation par assemblage de préparations servies froides ; réalisation de préparations culinaires simples ; adaptation de préparations culinaires à des spécifications diététiques prescrites ; préparation de collations ; conditionnement en vue d'une distribution différée dans le temps ou dans l'espace ; maintien et remise en température des préparations culinaires élaborées à l'avance ; service et distribution ; remise en état des espaces de préparation et de service des repas.
- d'entretien du cadre de vie en collectivité : gestion des matériels et des produits d'entretien des locaux ; entretien des espaces privés et des espaces collectifs.
- d'entretien du linge et des vêtements en collectivité : gestion du linge de la collectivité traité sur place ou à l'extérieur ; gestion des produits et des matériels d'entretien du linge traité sur place ; entretien du linge traité sur place.

Il travaille seul ou en équipe selon le contexte professionnel dans lequel il se trouve.

Formation

Le CAP assistant(e) technique en milieu familial et collectif est délivré par le Ministère chargé de l'Éducation nationale.

Modalités d'accès à la certification

LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION SONT :

- Services aux familles ;
- Services en collectivités ;
- Français et histoire-géographie ;
- Mathématiques-sciences ;
- Éducation physique et sportive ;
- Arts appliqués et cultures artistiques

LA CERTIFICATION EST ACCESSIBLE :

- après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant,
- en contrat d'apprentissage,
- après un parcours de formation continue,
- en contrat de professionnalisation,
- par candidature individuelle,
- par expérience.

Exercice professionnel

Services techniques des structures collectives publiques ou privées assurant ou non l'hébergement des personnes.

AU DOMICILE PRIVÉ INDIVIDUEL OU COLLECTIF :

- d'employeurs particuliers
- par l'intermédiaire d'organismes prestataires ou mandataires de services (emplois familiaux).

TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

Intervenant à domicile,
Aide familiale,
Aide ménagère



Employé familial polyvalent

PROFESSION

L'employé(e) familial(e) polyvalent(e) **EXERCE DES ACTIVITÉS LIÉES À LA TENUE GÉNÉRALE DU DOMICILE**, au domicile de personnes âgées valides, d'enfants. Il (elle) :

- Assure une cuisine familiale,
- Veille à la sécurité de la personne, assure la prévention des accidents domestiques,
- Assure l'entretien et l'hygiène du logement,
- Assure l'entretien du linge,
- Organise un programme de travail : méthode et organisation,
- Accompagne dans sa vie quotidienne l'enfant,
- Accompagne dans sa vie quotidienne la personne âgée valide.

CONNAISSANCE ET MAÎTRISE DES TECHNIQUES LIÉES À SEPT PÔLES DE COMPÉTENCES :

- 1 • accompagnement de l'enfant ou de la personne âgée valide dans sa vie quotidienne, notamment soins et toilette de la personne âgée valide ou de l'enfant
- 2 • cuisine familiale : réalisation de la cuisine et des règles d'hygiène liés à la cuisine
- 3 • entretien : hygiène et entretien du logement
- 4 • méthode et d'organisation du travail
- 5 • sécurité, notamment prévention des accidents domestiques
- 6 • entretien du linge
- 7 • communication

Formation

La certification est délivrée par l'Institut FEPEM de l'emploi familial.

Modalités d'accès à la certification

LA CERTIFICATION COMPORTE TROIS COMPOSANTES :

- 1 • Composante de connaissances théoriques et techniques dans les domaines suivants : comportement personne, entretien du cadre de vie, entretien du linge, cuisine et hygiène alimentaire, organisation et méthodes de travail, prévention-sécurité, hygiène-santé, relation-communication, spécificités de l'enfant et de la personne âgée (60% de la validation)
- 2 • Mise en application pratique dans le cadre de situations professionnelles réelles ou reconstituées réalisées au cours d'un stage pratique d'une durée de trois semaines (20% de la validation)
- 3 • Entretien d'explicitation avec le jury (20% de la validation)

La procédure de VAE s'effectue sur la base d'un dossier décrivant les activités, les mises en situation professionnelle et d'un entretien avec le jury (pour s'inscrire en VAE, le candidat devra pouvoir justifier de 1800 heures de pratiques professionnelles dans les trois dernières années).

LA QUALIFICATION RESTE ACCESSIBLE :

- Après un parcours de formation continue,
- Par expérience.

Exercice professionnel

L'activité est réalisée plus généralement dans le contexte du particulier employeur en emploi direct ou mandataire.

TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

- Employé(e) Familial(e),
- Aide à domicile.

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle assistant(e) de vie

PROFESSION

L'activité d'assistant(e) de vie s'exerce sur le lieu privé de la personne âgée ou dépendante (qui ne peut accomplir les gestes de la vie quotidienne - incapacité physique sans la présence d'une tierce personne), l'employé assure avec la personne les actes essentiels de la vie quotidienne.

LES ACTIVITÉS EXERCÉES SONT LES SUIVANTES :

- Apporter une aide dans l'accomplissement des actes de la vie courante, en privilégiant le maintien de l'autonomie, le confort de la personne âgée ou dépendante et la communication avec celle-ci
- Assurer les tâches ménagères courantes du logement : linge – entretien du logement – rangement et petites réparations
- Effectuer les courses (aliments, produits d'entretien) et de préparer les repas
- Accompagner et stimuler la personne dépendante dans les actes de la vie courante, aide au déplacement, à l'hygiène corporelle, à l'alimentation, aux démarches administratives
- Assurer et veiller à la sécurité et faire face aux situations d'urgence
- Prendre en compte la personne dès le début de l'intervention, organiser celle-ci et lui rendre compte à la fin de l'intervention.

CONNAISSANCE ET MAÎTRISE DES TECHNIQUES LIÉES À SIX PÔLES DE COMPÉTENCES :

- 1 • accompagner dans sa vie quotidienne la personne âgée dépendante
- 2 • réaliser une cuisine familiale
- 3 • méthode et organisation
- 4 • veiller à la sécurité et assurer la prévention
- 5 • assurer l'entretien du linge
- 6 • assurer l'entretien - hygiène du logement

Formation

La certification est délivrée par l'Institut FEPEM de l'emploi familial.

Modalités d'accès à la certification

LA CERTIFICATION COMPORTE TROIS COMPOSANTES :

- 1 • Composante de connaissances théoriques et techniques dans les domaines suivants : comportement personnel, entretien du cadre de vie, entretien du linge, cuisine et hygiène alimentaire, organisation et méthodes de travail, prévention-sécurité, hygiène-santé, aide au déplacement, hygiène corporelle, relation-communication, spécificités de la personne âgée dépendante et spécificités de la personne handicapée (60% de la validation)
- 2 • Mise en application pratique dans le cadre de situations professionnelles réelles ou reconstituées réalisées au cours d'un stage pratique d'une durée de trois semaines (20% de la validation)
- 3 • Entretien d'explicitation avec le jury (20% de la validation)

La procédure de VAE s'effectue sur la base d'un dossier décrivant les activités, les mises en situation professionnelle et d'un entretien avec le jury (pour s'inscrire en VAE, le candidat devra pouvoir justifier de 1800 heures de pratiques professionnelles dans les trois dernières années).

LA QUALIFICATION RESTE ACCESSIBLE :

- Après un parcours de formation continue,
- Par expérience.

Exercice professionnel

L'assistant(e) de vie travaille directement au domicile de la personne âgée ou dépendante. Elle peut travailler sous la responsabilité d'associations.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant de vie

10

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle garde d'enfants à domicile

PROFESSION

Les fonctions de garde d'enfants au domicile correspondent à la garde d'enfant(s) de moins de dix ans, à l'ensemble des tâches nécessaires à leur confort, à leur épanouissement et à leur sécurité, au sein de leur environnement familial. L'employé assure une garde active en présence ou non de l'employeur.

LES ACTIVITÉS VISÉES SONT LES SUIVANTES :

- Effectuer l'ensemble des tâches nécessaires à l'accueil, à la prise en charge et l'éveil d'un ou plusieurs enfants au domicile des parents
- Réaliser les soins courants de la vie quotidienne : préparation et aide à la prise des repas, effectuer la toilette, habiller, changer et veiller à leur état de santé général
- Assurer les travaux courants d'entretien liés à l'environnement de l'enfant (linge, matériel utilisé pour l'enfant, locaux)
- Accompagner et stimuler l'enfant dans ses activités (péri-scolaire, d'éveil)
- Assurer et veiller à la sécurité et faire face aux situations d'urgence
- Rendre compte et conclure une intervention.

L'activité nécessite une large autonomie dans l'organisation du travail et une adaptation aux habitudes de la famille.

Formation

La certification est délivrée par l'Institut FEPEM de l'emploi familial.

Modalités d'accès à la certification

LA CERTIFICATION COMPORTE TROIS COMPOSANTES :

- 1 • Composante de connaissances théoriques et techniques dans les domaines suivants : comportement personne, entretien du cadre de vie, entretien du linge, cuisine et hygiène alimentaire, organisation et méthodes de travail, prévention-sécurité, hygiène-santé, relation-communication, spécificités de l'enfant et de la personne âgée (60% de la validation)
- 2 • Mise en application pratique dans le cadre de situations professionnelles réelles ou reconstituées réalisées au cours d'un stage pratique d'une durée de trois semaines (20% de la validation)
- 3 • Entretien d'explicitation avec le jury (20% de la validation)

La procédure de VAE s'effectue sur la base d'un dossier décrivant les activités, les mises en situation professionnelle et d'un entretien avec le jury (pour s'inscrire en VAE, le candidat devra pouvoir justifier de 1800 heures de pratiques professionnelles dans les trois dernières années).

LA QUALIFICATION RESTE ACCESSIBLE :

- Après un parcours de formation continue,
- Par expérience.

Exercice professionnel

La garde d'enfants intervient au domicile de l'employeur de façon contractuelle, dans le cadre de la convention collective des salariés du particulier employeur.

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLE :

Garde d'enfants à domicile

11 Auxiliaire de gérontologie

PROFESSION

Constamment en relation avec les personnes âgées, l'Auxiliaire de gérontologie favorise le maintien et le développement de l'autonomie de la personne vieillissante grâce à un accompagnement centré sur l'individu.

IL ASSURE DANS LE CADRE DE STRUCTURES D'ACCUEIL DES PERSONNES ÂGÉES ET À LEUR DOMICILE 5 ACTIVITÉS PRINCIPALES :

- développement et maintien de l'autonomie de la personne âgée vieillissante par l'accompagnement et l'aide lors des moments fondamentaux,
- développement et maintien de l'autonomie de la personne âgée vieillissante lors des activités courantes d'entretien,
- développement et maintien de l'autonomie de la personne âgée vieillissante lors des activités sociales et relationnelles,
- promotion de l'autonomie, communication et relation d'aide,
- organisation et mise en œuvre de l'intervention.

Formation

La certification est délivrée par le Centre de recherches et d'études en formation et organisation (CREFO).

Modalités d'accès à la certification

LA CERTIFICATION S'OBTIENT PAR LA CAPITALISATION DES 12 UNITÉS DE COMPÉTENCES QUI SONT LES SUIVANTES :

1. Ergonomie, gestes et postures, manutention
2. Hygiène et santé
3. Equilibre alimentaire, préparation et prise des repas et collations
4. Entretien des espaces et des équipements
5. Entretien et réparation du linge et des vêtements
6. Connaissance de l'environnement juridique, réglementaire et institutionnel
7. Méthodologie du projet et animation
8. Connaissance de la personne âgée, du vieillissement normal et pathologique
9. Communication, liaisons et transmissions
10. Relation d'aide
11. Ethique, déontologie
12. Plan d'aide, projet et méthodologie d'intervention

Ces unités sont évaluées sur la base de mises en situation professionnelle.

Seules les unités 6 et 8 font l'objet d'une épreuve écrite (étude de cas) et les unités 11 et 12 d'un entretien oral sur la base d'un dossier.

LA FORMATION RESTE ACCESSIBLE :

- après un parcours de formation continue,
- en contrat de professionnalisation,
- par candidature individuelle
- par expérience.

Exercice professionnel

SECTEUR D'ACTIVITÉ :

Secteur médico-social et services aux personnes, public ou privé (associatif ou privé à but lucratif), au sein d'établissements qui accueillent des personnes âgées (maison de retraite, établissement pour personnes âgées dépendantes, services gériatriques, etc) ou à leur domicile (service d'aide à domicile).

TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

Intervenant à domicile,
Agent de service,
Auxiliaire de vie.

4. Panorama des formations

> Formation initiale

- CAP petite enfance
- CAP employé technique de collectivités
- BEP carrières sanitaires et sociales (mention complémentaire aide à domicile)
 - CAPA services en milieu rural
 - BEPA services aux personnes
- Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale
 - Titre professionnel Assistant de vie
- Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS)
 - CQP Garde d'enfants au domicile
 - CQP Assistante de vie

> Formation professionnelle continue

- CAP petite enfance
- CAP employé technique de collectivités
- BEP carrières sanitaires et sociales (mention complémentaire aide à domicile)
 - CAPA services en milieu rural
 - BEPA services aux personnes
- Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale
 - Titre professionnel Assistant de vie
- Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS)
 - Titre homologué Employé Familial Polyvalent
 - CQP Garde d'enfants au domicile
 - CQP Assistante de vie

emplois familiaux

> VAE

- CAP petite enfance
- CAP employé technique de collectivités
- BEP carrières sanitaires et sociales (mention complémentaire aide à domicile)
- Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale
 - Titre professionnel Assistant de vie
- Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS)
 - Titre homologué Employé Familial Polyvalent
 - CQP Garde d'enfants au domicile
 - CQP Assistante de vie



5. La formation professionnelle continue

1) LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DANS LE SECTEUR DES PARTICULIERS EMPLOYEURS

1 - La loi du 04 mai 2004 (n°2004-391) instaure un régime spécifique pour le secteur des particuliers employeurs

La loi instaure un régime identique pour tous les particuliers employeurs dans son article 22- V.

L'article couvre tout le champ des situations relevant de la catégorie des particuliers employeurs, c'est-à-dire :

- le particulier employeur au sens de la *convention collective nationale des salariés du particulier employeur*
- le particulier employeur d'assistants maternels agréés (convention collective en cours de négociation)
- le particulier employeur de jardiniers et jardiniers gardiens de propriétés privées (*convention collective nationale des jardiniers – jardiniers gardiens de propriétés privées*)

La loi instaure un régime spécifique lié aux particularités de ce secteur

La contribution s'élève uniquement à 0,15% des rémunérations versées au cours de l'année, au lieu de 0,40% au 1/01/2004 (0,55% à partir du 1er janvier 2005) pour les autres secteurs.

Les particuliers employeurs sont dispensés de la 2ème contribution qui sert au financement de mécanismes de professionnalisation inapplicables dans cette branche (ex : l'apprentissage)

Elle a confié aux partenaires sociaux de négocier le taux du plan de formation en fonction de l'évolution des besoins.

Un accord de branche conclu avant le 31 décembre 2006 pourra introduire une 2ème contribution de 0,10% afin entre autres, de créer un observatoire prospectif du secteur.

2) LA POLITIQUE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DES SALARIÉS DES PARTICULIERS EMPLOYEURS

Des thèmes d'actions prioritaires, correspondant aux demandes les plus souvent exprimées, ont été fixés :

- Les techniques de base du métier (entretien du linge, préparation des repas, tenue de la maison...)
- Le développement des capacités personnelles (organisation, communication, ...),
- Les formations spécifiques aux postes d'emplois à caractère familial auprès des enfants ou des personnes âgées.

Aucune ancienneté dans l'emploi n'est retenue pour l'accès à la formation.

La prise en charge est limitée à 40 heures par salarié et par an.

La demande formation émane de l'employeur.

Une programmation annuelle définit les dates, lieux et thèmes de stage par région.

La liste des stages :

- Approfondissement des techniques professionnelles
- Emplois Familiaux auprès d'enfants
- Emplois Familiaux auprès des personnes âgées ou handicapées
- Pré Professionnalisation du transport des personnes
- Construire et organiser une activité multi-employeurs
- Validation des acquis de l'expérience

Et priorité donnée aux 3 titres portés par la Branche Professionnelle :

- Employé Familial Polyvalent
- CQP Garde d'enfants au domicile
- CQP Assistant de vie

Source : Institut FEPEM

6. Les acteurs du secteur

Les informations sont multiples et souvent difficilement conciliables selon les sources.

Les chiffres qui nous paraissent les plus fiables sont ceux de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du Ministère de l'emploi et de la solidarité, qui publie chaque année des synthèses sur les emplois familiaux (DARES - octobre 2002 - décembre 2003).

La DARES dispose de séries historiques sur des items discriminants du secteur : nombre d'organismes, nombre d'heures, nombre d'employeurs, etc...

Le secteur est très émietté entre une multitude d'opérateurs plus ou moins bien connus du grand public. On les classe en 5 grandes catégories.

A. LES ORGANISMES AGRÉÉS

Fin 2002, on dénombrait 6 251 organismes agréés de services aux personnes.

3 types d'organismes interviennent sur le marché : les prestataires, les mandataires, les bi-actifs. Ils se répartissent de la façon suivante :

Type d'organisme	1998	2000	2002
Organismes prestataires	27,5 %	32,6 %	39,7 %
Organismes mandataires	15,3 %	11,3 %	9,5 %
Organismes bi-actifs	57,2 %	56,1 %	50,8 %
Total	100 %	100 %	100 %

• Les associations prestataires.

Elles embauchent des salariés et fournissent aux particuliers une gamme de prestations plus ou moins complexes.

Les employés ne sont donc pas salariés par les particuliers.

-> 49 000 équivalent temps plein en 2001 (contre 32 500 en 1997) - environ 100 millions d'heures.

• Les associations mandataires.

Les personnes physiques confient à une association mandataire agréée le soin d'accomplir les formalités administratives sociales et fiscales, mais les employés de maison sont rémunérés par les particuliers.

Les mandataires sont donc intermédiaires entre l'employeur et le salarié pour effectuer toutes les démarches administratives. Cette formule est plus onéreuse que l'emploi direct, mais moins que la formule «prestataire».

-> 90 millions d'heures pour 217 701 employeurs en 2001 (contre 200 000 en 1997).

Ces données doivent être affectées aux particuliers employeurs.

Le secteur est très émietté entre une multitude d'opérateurs plus ou moins bien connus du grand public.



B. LES ASSOCIATIONS BI-ACTIVES

Elles offrent les 2 services cités ci-dessus.

Globalement l'activité mandataire tend à décroître, elle est pratiquement exclusivement orientée vers la garde d'enfants et l'assistance aux personnes âgées.

Par rapport au total d'heures vendues en prestation, ces associations produisaient environ 100.000 millions d'heures en 2002.

C. LES CENTRES COMMUNAUX D'ACTION SOCIALE

Ils sont regroupés au sein de l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS).

D. LES ENTREPRISES DE SERVICES À DOMICILE

Elles représentaient en 2002 une part marginale du secteur : **5% des 6 251 organismes** dénombrés.

Elles fournissent les mêmes services que les associations prestataires pour les tâches ménagères et familiales.

Estimées autour de 450 en 2004 (*voir détails chapitre V - entreprises privées*), elles sont partiellement regroupées au sein du Syndicat des entreprises de service à la personne (SESP).

E. LE GRÉ À GRÉ

Les personnes physiques emploient des salariés et, en tant qu'employeurs, se chargent des démarches administratives.

Le plan Borloo fait état de près de 2 millions de particuliers employeurs partiellement représentés par la Fédération des particuliers employeurs (FEPEM).

F. LES GRANDS GROUPES DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET GROUPES PRIVÉS

Mutuelles, Caisses d'Épargne, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Banque Populaire ou l'économie privée type Accor, AXA, Sodexho, Europe Assistance, France Télécom, Sagem...

Notons que depuis peu les sociétés d'assistance se positionnent sur les services à la personne. Leur syndicat, le SNSA, déclare qu'elles réalisent 7% de leurs interventions dans le domaine ; il prévoit un développement important de leur activité dans ce domaine et évalue à 75 Mds d'euros le marché des personnes âgées en 2010.

Encore peu implantés, ces groupes vont de toute évidence étendre leur action dans le secteur (*voir chapitre IX*).

Selon la DARES, en 2002 le recours aux aides domestiques régulières était, et reste sans doute en grande partie, réservé aux ménages à hauts revenus avec enfants, plutôt bi-actifs ou monoparentaux, plutôt dans les grandes agglomérations.

Une autre catégorie est représentée par les personnes seules inactives (donc a priori âgées).

7. Les chiffres du secteur

LES ORGANISMES AGRÉÉS, TOUTES CATÉGORIES CONFONDUES.

Les chiffres les plus pertinents et cohérents dans leur historique sont issus des statistiques de la DARES (décembre 2003).

Ces données DARES incluent toutes les formes juridiques (associations et entreprises privées)

	1997	2000	2001	2002
Nombre d'organismes	4 541	6 270	6 336	6 251
Δ n/n-1	-	Environ 12% par an	+ 1%	- 1%

Le coup d'arrêt et la légère baisse enregistrés en 2001 et 2002 correspondent, selon les analystes, à un stade de maturité du secteur associatif.

Le relais de croissance assuré par les entreprises privées, sans doute relativement important aujourd'hui en nombre d'emplois n'apparaissait pas en 2001 2002.

Très globalement la répartition entre les différents services était la suivante en 2002 :

- 54 % dans l'aide aux personnes âgées
- 32 % dans l'aide domestique
- 9% dans l'aide aux enfants
- 6% dans le multiservice

LES ASSOCIATIONS

Elles représentent actuellement environ 93% des organismes du secteurs et produiront environ 230 millions d'heures de travail en 2005, si l'on prolonge les données DARES.

La répartition entre les heures de prestataires et celles des mandataires peut être estimée comme suit, toujours en prolongeant les données DARES

- **Activité prestataire 57%**
- **Activité mandataire 43%**

Soit environ 130 millions d'heures «prestataires» contre 100 millions d'heures «mandataires»

RÉPARTITION PRESTATAIRES / MANDATAIRES PAR CATÉGORIES DE SERVICES

Globalement, entre 2001 et 2002, l'activité prestataire a crû de 10 % alors que l'activité mandataire n'a progressé que de 1 %. La répartition par services a évolué de la façon suivante :

	1998	1999	2000	2001	2002
Activité prestataire	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Ménage	39,4	41,8	38,1	39,3	36,1
Soutien scolaire	1,4	0,7	1,3	0,9	0,7
Garde d'enfants	4,3	2,5	2,1	2,5	1,8
Assistance aux personnes âgées	50,9	50,2	51,7	57,4	60,7
Autres	4	4,8	6,8	0	0,7



	1998	1999	2000	2001	2002
Activité mandataire	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Ménage	25,5	23,7	22,8	25,1	25,6
Garde d'enfants	9,3	11,7	10,4	13,8	10,5
Assistance aux personnes âgées	64,5	62,9	65,7	59,6	61,9
Autres	0,7	1,7	1,2	1,6	2

On remarque une croissance de 10 points de la part correspondant à l'assistance aux personnes âgées chez les prestataires alors que la garde d'enfants a baissé.

Il n'y a pas de variations notables chez les mandataires.

L'assistance aux personnes âgées dépendantes et les tâches ménagères représentent 90 % du volume d'activité des organismes mandataires.

En prolongeant les courbes par ajustement linéaire, on peut retenir la répartition suivante au début 2005 :

	Prestataire	Mandataire
Activité	100 %	100 %
Ménage	34 %	26 %
Soutien scolaire	1 %	-
Garde d'enfants	1 %	12 %
Assistance aux personnes âgées	63 %	60 %
Autres	1 %	2 %

LES ENTREPRISES PRIVÉES

Le marché s'est ouvert aux entreprises privées en 1996 grâce à la loi sur la déduction fiscale de 50 % des dépenses.

	Nombre d'entreprises	Nombre de salariés	Nombre d'heures
1998	85	1 997	275 000
1999	128	1 862	416 200
2000	197	2 177	675 900
2001	238	3 462	935 600
2002	296	2 613	1 243 200
2004	450	3 800*	1 580 000*

Source DARES, sauf * Estimation Sereho selon prolongement des tendances depuis 1998

En 2004 les entreprises privées représentaient environ 7% du total des entités prestataires, ce qui équivaut à un doublement de la proportion depuis 2001.

30 % des entreprises sont en région parisienne. Elles sont plutôt spécialisées dans le soutien scolaire, le bricolage, le jardinage, le ménage, le lavage de vitres/repassage.

LES PARTICULIERS EMPLOYEURS (SOURCE DARES)

Année	Nombre
1982	400 000
1991	515 000
1995	850 000
1997	1 147 000
2002	1 440 000

La progression a été de 35 % entre 95 et 97, grâce à l'implantation du chèque emploi service, puis à la mise en application de la loi de 1996. Depuis, on constate que l'augmentation moyenne annuelle a été de 5 %.

Si l'on prolonge la tendance observée on peut admettre que le nombre actuel de particuliers employeurs réguliers est compris entre 1,6 et 1,7 millions.

Il faut souligner que depuis son lancement en 1994, le chèque emploi service confirme son succès avec 53 % du total du nombre «d'employeurs».

En 2002, pour les personnes rémunérées par chèque emploi service le nombre moyen d'heures par semaine était légèrement inférieur à 9 heures, avec un écart type élevé. Cette durée n'a pas varié entre 1996 et 2002.

En fonction des possibilités offertes par le chèque emploi service on peut estimer que le nombre de ménages l'utilisant très occasionnellement se développe rapidement

Il est possible d'évaluer les volumes d'heures de travail achetées par les «particuliers employeurs». Rappelons en premier lieu que ces derniers utilisent deux types de prestations :

- L'emploi direct rémunéré en salaire ou en chèque emploi service
- Le recours à une association mandataire

Les particuliers faisant appel aux mandataires sont évalués par la DARES à 217.700 pour 90 millions d'heures en 2001. Ils achètent donc entre 8 et 9 heures par semaine.

La proximité des deux moyennes ci-dessus, bien que discutable quant à la comparabilité (moyenne par employé contre moyenne par employeur) peut constituer une base d'évaluation acceptable.

Une estimation du nombre total d'heures salariées en direct par les particuliers peut a minima être retenue à 9 heures par semaine, compte tenu du fait que les ménages employeurs délivrant un bulletin de salaire emploient sans doute pour une durée de travail au moins égale à celle constatée dans les deux autres systèmes.

Sur la base de 50 semaines de 9h on obtient donc environ 740 millions d'heures «achetées en direct» en 2005 par les particuliers (base 1.650.000 employeurs).

Sont incluses dans ce total les heures achetées par l'intermédiaire des associations mandataires.

BILAN EN NOMBRE D'EMPLOI

Si l'on ajoute à ce total les 115 à 120 millions d'heures correspondant aux associations prestataires et à celles des entreprises privées on peut retenir un total supérieur à 850 millions d'heures de travail salariées pour le secteur des services à la personne.

Rapportée à la semaine de 35 heures, cette évaluation correspond à environ 500.000 équivalents temps plein.

Au-delà de ces estimations et sans mesure possible, il faut tenir compte du travail "au noir" qui peut représenter un volume équivalent.

LA DÉPENSE DES MÉNAGES

En comparant, avec prudence, deux sources utilisant des méthodologies très différentes on peut estimer l'évolution des dépenses des ménages pendant la période charnière :

1996

Dépense mensuelle : 892 €

Prix moyen de l'heure : < 4,5 €

(SESP/Démoscopie 1996)

2002

Dépense mensuelle : 1 100 €

Prix moyen de l'heure : 7,6 €

(DARES 2002)

Sur la base de 50 semaines de 9h, on obtient donc environ 740 millions d'heures «achetées en direct» en 2005 par les particuliers



En appliquant un taux de progression du taux horaire proche de celui de l'inflation on obtient un prix actuel moyen de l'heure de l'ordre de 8 euros.

Ce qui représenterait environ 7 milliards d'euros de masse salariale.

Les résultats de cette analyse sont relativement proches de celle du SESP qui donnait pour 2001, avec un optimisme certain, un marché de 7,5 milliards d'euros pour 500.000 emplois équivalent temps plein.

Une autre source, l'enquête FEPEM sur l'APA en 2003, donne des moyennes plus élevées, calculées sur 71 départements :

- Emplois directs :	8,80 €
- Emplois proposés par les mandataires	10,17 €
- Coût horaire des prestataires	13,79 €

En appliquant ces données, majorée de 2% d'inflation par an, au décompte d'heures présenté plus haut, on obtient pour 2005 :

	Nombre d'heures (en millions)	Valorisation en milliards d'€
Heures directes	620	5,7
Mandataires	100	1,0
Prestataires	130	1,8
Total	850	8,5

Cette évaluation plus précise que la précédente qui n'utilisait qu'une valeur moyenne pour l'heure travaillée aboutit à un total de 8,5 milliards d'euros.

On peut valablement comparer cette estimation à celle du SESP à 7,5 milliards d'euros en 2001, le taux moyen annuel de progression serait alors de 3% au cours des 4 dernières années.

LES SALARIÉS

Selon le «Plan de développement des services à la personne» du Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, plus de 1,3 million de personnes sont employées dans les services aux personnes.

De son côté, l'IRCEM (Institution de Retraite Complémentaire des Employés de Particuliers) évalue à plus de 1,7 million l'effectif salarié (ce chiffre inclut les doublons de fonctions).

. Les salariés sont presque exclusivement des femmes (à 94 %).

. L'âge moyen, qui était depuis 1991 de 44 ans, est en 2002 de 45 ans, car la part des plus de 50 ans a tendance à augmenter (elle est passée de 25 % en 1998 à 31 % en 2002).

. **La moyenne de travail par semaine est passée : de 4 heures** (source DARES 1995) **à 8,9 heures** (source DARES pour 2001), soit 35,2 heures par mois.

Le nombre d'heures travaillées par salarié a beaucoup augmenté grâce à la montée en charge de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) pour les personnes âgées.

. **Le salaire horaire net moyen a évolué de la façon suivante :**

- . **6,25 €** (source DARES pour 1995)
- . **7,32 €** (source DARES pour 2001)
- . **7,60 €** (source DARES pour 2002)

Enfin, 80% des aides à domicile sont non qualifiées.

8. Les facteurs d'évolution du secteur

Selon Mme Debonneuil, si les consommateurs français externalisaient 20% des services domestiques qu'ils se rendent à eux-mêmes, le PIB marchand augmenterait de 10 %. L'Insee estime que la valeur des services domestiques que les consommateurs se rendent à eux-mêmes est de l'ordre de 50% du PIB.

«Si chaque famille consommait 3 heures de services par semaine, cela créerait 2 millions d'emplois».

Les facteurs favorables au développement de services de proximité sont les suivants.

A. L'ALLONGEMENT DE LA DURÉE DE VIE

Tous les chiffres cités sont issus des statistiques Insee.

Comme l'indiquent les 2 tableaux suivants, le vieillissement de la population française est patent (comme dans beaucoup d'autres pays de l'OCDE).

Evolution de la répartition de la population française par tranche d'âge

	1962	1982	2004
0 - 19 ans	32,2 %	28,7 %	23,8 %
20 - 39 ans	26,6 %	30,3 %	26,8 %
40 - 59 ans	23,1 %	22,5 %	27,6 %
60 - 74 ans	13,2 %	11,9 %	13,1 %
75 ans et plus	4,9 %	6,6 %	8,7 %

Au 1er janvier 2004, les personnes de plus de 65 ans représentent 16,2% de la population totale et les moins de 20 ans sont à 25,3 %.

Les naissances se maintiennent car les femmes continuent à avoir plus d'enfants qu'au cours des années 90 (191 naissances pour 100 femmes).

Evolution des plus de 60 ans et des moins de 4 ans dans la population française (en %).

	Les plus de 60 ans	Les moins de 4 ans
1950	16 %	10 %
1970	18 %	8 %
1990	19 %	7 %
2010	23 %	6 %
2030	30 %	5 %
2050	32 %	5 %

A partir de 2005, les générations nombreuses du baby-boom commenceront à atteindre et dépasser 60 ans. Aussi, la part de cette classe d'âge va-t-elle sensiblement augmenter dans les années à venir : 21,8 % en 2004, 27 % en 2020, 34 % en 2050.

A partir de 2015, la population de plus de 60 ans serait plus nombreuse que celle des moins de 20 ans.

En 2020, les personnes âgées lourdement dépendantes pourraient être 100 000 à 200 000 de plus.

En 2040, plus de 21 millions de personnes auront plus de 60 ans (contre 12 millions aujourd'hui).

Si chaque famille consommait 3 heures de services par semaine, cela créerait 2 millions d'emplois



Le tableau ci-après donne la synthèse globale de l'évolution du nombre de ménages et surtout de l'âge moyen de la population française.

	1999	2010	2020
Nombre de personnes / ménage	2,41	2,27	2,18
Age Moyen	50,5	52,3	53,9
Total ménages (en milliers)	23 776	26 295	28 006
Total population (en milliers)	58 492	61 061	62 734

B. LA CROISSANCE DU POUVOIR D'ACHAT

La croissance du pouvoir d'achat (qui serait cependant à nuancer pour les générations futures compte tenu de l'évolution des régimes de retraite) s'accompagne d'une répartition nouvelle des dépenses. Ainsi les dépenses consacrées aux «autres biens et services» a augmenté de 6,8 % de 2003 à 2002, alors que les dépenses globales de consommation n'augmentaient que de 1,4 %

Notons que pour l'INSEE, la catégorie «autres biens et services» regroupe, entre autres, les soins personnels et les gardes d'enfants hors domicile.

C. LE TAUX D'ACTIVITÉ DES FEMMES

Le besoin de garde d'enfants est évidemment lié au taux d'activité des femmes.

Pour la tranche des 25/54 ans, le taux d'activité est passé de 50 % en 1970 à 77 % en 1997 (80 % pour la tranche des 40/49 ans).

Ce sont les couples dont les femmes sont cadres actifs ou retraitées qui recourent le plus à une femme de ménage. A l'effet statut professionnel s'ajoute le facteur diplôme du supérieur de la femme.

Une femme cadre sur 3 emploie une femme de ménage, qu'elle travaille ou non, tandis qu'une employée n'y a presque jamais recours, même lorsqu'elle travaille.

Remarque : dans les milieux modestes, on a tendance à considérer que c'est à la femme, considérée comme la maîtresse de maison, d'accomplir les tâches ménagères.

1,4 million de familles (en 1997) n'ont recours à aucun service payant pour la garde d'enfants. Or parmi ces familles, on compte 500 000 couples dont la femme travaille à l'extérieur et plus de 100 000 familles monoparentales dont la personne référente est active.

D. L'AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES DEVANT FAIRE FACE SEULES AUX NÉCESSITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE

Evolution depuis 1975 des personnes seules et familles monoparentales.

	Homme seul	Femme seule	Famille monoparentale	Nombre de ménages
1975	7,4	14,8	3,0	17,7
1990	10,1	17,1	6,6	21,5
2003	11,4	17,6	7,4	24,9
Δ % 2003/1975	54 %	19 %	146 %	40 %

E. L'ASPIRATION CROISSANTE DES SALARIÉS À UN MEILLEUR ÉQUILIBRE...

... entre vie privée et vie professionnelle.

F. L'ACCÈS CROISSANT AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Les technologies de l'information et de la communication peuvent désormais apporter des gains de productivité et rendre des services «rentables», car elles permettent d'organiser l'accès aux services et de concevoir des «plates-formes» de mise en relation des offres et des demandes de services aux particuliers.

Ces services ne pourront être véritablement créés, donc générer des emplois, que si des acteurs de grande taille les développent (exemple des grands distributeurs).

LE DÉVELOPPEMENT DES SITES LOCAUX EN FRANCE

Le développement de sites Internet propres aux administrations et institutions locales (département, commune, école, Centre des impôts par exemple), accompagnant le mouvement de décentralisation administrative et la demande de proximité dans la gestion publique exprimée de multiple façon par les Français depuis quelques années, peut constituer une autre voie d'expansion de l'Internet public.

En effet, une majorité relative des Français estime que les institutions et administrations locales n'offrent pas assez d'informations et de possibilités d'effectuer des démarches administratives en ligne, et en souhaitent le développement (40% contre 17% d'un avis contraire). Le taux élevé de personne sans opinion sur cette question (43%) indique cependant que l'enjeu échappe assez largement au grand public, faute de connaissances suffisantes sur l'existant en la matière.

L'opinion des internautes est, dès lors, beaucoup plus significative, et indique clairement l'intérêt d'un développement de l'Internet public local : 60% des usagers d'Internet, et 65% de ceux qui se sont connectés à un site public, souhaitent un accroissement de l'offre en ce domaine

Source TNS SOFRES (SONDAGE 2002)

9. Le nouveau contexte résultant du Plan Borloo

En 2005, le plan définit trois conditions nécessaires au développement des services de proximité :

- 1 - solvabilisation de la demande par des aides et incitations ;**
- 2 - professionnalisation de l'offre ;**
- 3 - simplification réglementaire.**

Le Plan Borloo établit des règles nouvelles qui agissent sur de multiples leviers, applicables à partir du 1er janvier 2006, sous réserve des décisions parlementaires.

Le plan a été débattu à l'Assemblée Nationale au début de l'été, il a été adopté définitivement le 26 juillet. Il ne faisait pas l'unanimité des différents partenaires, notamment sur les modalités de financement : 407,8 M€ en 2006 - 480,2 M€ en 2007 - 512,1 M€ en 2008.

Les réactions du secteur associatif, des collectivités territoriales seront des facteurs déterminants pour l'application du plan.

Des accords cadres favorisant le recrutement de contrats d'avenir ont été signés depuis le vote de la loi entre le Ministère de la cohésion sociale et les différentes fédérations concernées par l'aide et les interventions à domicile. Début septembre, il semble que ces accords portent sur plus de 30.000 contrats sur 3 ans.

Ils portent sur des emplois visant à satisfaire des besoins collectifs non satisfaits.

Rappelons la définition du contrat d'avenir : Il est destiné à faciliter l'insertion sociale et professionnelle des personnes bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI), de l'Allocation de Parent Isolé (API) ou de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) qui rencontrent des difficultés particulières d'accès à l'emploi. Le salarié doit suivre des actions de formation et d'accompagnement, qui peuvent être menées pendant et en dehors du temps de travail. L'objectif est de signer, tous secteurs d'activité réunis, 250.000 contrats par an jusqu'en 2008.

Malgré les réticences constatées depuis la mise en place du système on peut supposer que ce dispositif sera largement utilisé compte tenu de l'étendue des besoins dans le secteur des services à la personne et de la forte présence associative.

L'impact du plan Borloo

A. ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT D'ENSEIGNES DE RÉFÉRENCE...

... capables de mettre en place des réseaux maillés sur tout le territoire, proposant des services multiples et de qualité.

En juin 2005, 4 grandes enseignes d'envergure étaient en cours de formalisation :

- 1 • Réseau des Aides à Domicile en Milieu Rural (UNADMR) - 65 millions d'heures d'intervention - 425 000 clients-adhérents - 65 000 salariés.
 - + le Groupe AG2R Prévoyance (1er groupe de retraite et de prévoyance complémentaires - 500 000 entreprises clientes, 5 millions de particuliers bénéficiaires)
 - + le Crédit Mutuel (10 millions de clients).

Les 3 partenaires créent le réseau «Domi +» plus particulièrement destiné à aider les personnes âgées au maintien à domicile.

- 2 • UNASSAD (Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile) forte de ses 80 000 salariés - embauche 15 000 personnes par an - doublement prévu dans le cadre du plan Borloo
 - + Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF) - 38 millions de personnes
 - + Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS)
- 3 • La Fédération des Particuliers Employeurs (FEPEM) a mis en place une structure «La maison du particulier employeur» qui sera opérationnelle en janvier 2006 via un site Internet dont l'objectif est de faire se rencontrer l'offre et la demande.

Pour la présidente, Marie-Béatrice Levaux, il faut simplifier les démarches, solvabiliser la demande et professionnaliser le secteur.
- 4 • La Caisse d'Épargne (26 millions de clients), la MA-CIF (4,5 millions de foyers) et la MAIF (2,5 millions de foyers) ont signé un accord allant au-delà des services à la personne au plan assurance et finance, mais pour ce qui concerne l'objet de la présente étude, l'initiative mérite d'être soulignée.

Les 3 partenaires développent un projet de plateforme téléphonique, qui devrait être opérationnelle au second semestre 2005, permettant de proposer aux clients et sociétaires, des prestations dans les 4 grands domaines suivants :

- soins et actes de la vie courante apportés aux personnes fragilisées ;
- tâches domestiques courantes ;
- garde d'enfants et soutien scolaire ;
- assistances diverses dans le cadre de l'habitat.

Les intervenants de la plate-forme diagnostiqueraient le besoin de l'appelant avant de le mettre en relation avec les prestataires préalablement

sélectionnés (les tarifs ayant été négociés et pré-établis). La vente pourrait prendre la forme d'abonnements ou de packages distribués par les 3 réseaux.

Par ailleurs, se développent d'autres projets privés :

- AXA Assistance qui prévoit une croissance de 20 % par an de son offre de services à la personne.
- Europ Assistance propose déjà une gamme de services.
- ADESSA (secteur associatif) reconnue enseignes nationale dans le cadre du plan Borloo.
- Fédération Nationale de l'Aide à Domicile (FNAID) en partenariat avec Familles de France.
- ADIA, travail temporaire, avec ADOM, sa filiale spécialisée.

Selon un expert marketing du secteur des assurances, les grands assureurs vont développer des offres, car :

- le marché va devenir solvable dans le contexte du Plan Borloo et va ainsi pouvoir déborder du secteur associatif.
- la base du métier d'assureur est la gestion de risques ; le «marché» des personnes âgées, notamment, en est un majeur.

Des services nouveaux vont être proposés dans les contrats d'assurance aux particuliers (sur le modèle des garanties en cas d'attentat ou des contrats dépendance).

Il est évident que tous les acteurs de l'économie sociale présents sur ce marché vont côtoyer des entreprises du secteur marchand dans le cadre du développement du marché.

On peut aujourd'hui se poser la question de la porosité entre le secteur associatif et les entreprises privées.

La recherche d'efficacité et de synergie voudrait que des collaborations s'initialisent, à l'image de l'initiative ADMR, AG2R et Crédit Mutuel. C'est en tout

cas une démarche à suivre de près car l'entreprise privée pourrait valablement apporter logistique et organisation aux réseaux associatifs disposant du maillage local.

B. METTRE EN PLACE LE CHÈQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU) DÈS FÉVRIER 2006

Il remplacera à la fois le chèque emploi service et le titre emploi service, en gardant toutes les fonctionnalités de chacun. Il sera utilisable dans tous les cas de figure : prestataires, mandataires, emploi direct, il ouvrira droit aux réductions d'impôt.

Des réductions fiscales nouvelles permettront de le rendre plus intéressant pour les entreprises : l'objectif est de porter de 1,5 % à 10 % (en 3 ans) le taux de salariés bénéficiant d'un programme de services à la personne.

Il est clair que l'entrée en vigueur du chèque emploi service universel va donner un nouvel élan au marché des services à la personne, comme l'avait fait le chèque emploi service en son temps (qui avait généré une croissance de 35 % du marché en 2 ans).

C. CRÉER UNE AGENCE NATIONALE ...

... des services à la personne (ANSP) et mobiliser les services publics afin de suivre les mesures, assurer la promotion du développement et de la qualité de services, animer un réseau d'information à destination des particuliers et des professionnels.

D. ADAPTER LES RÉGLEMENTATIONS

- Allègement des charges pour les particuliers employeurs.
- Suppression des cotisations patronales de Sécurité Sociale pour les prestataires agréés.
- Elargissement de la liste des activités éligibles à l'exonération totale des charges patronales.
- Clarification de la liste des activités ouvrant droit à

la réduction d'impôt pour emploi à domicile. Entreront dans le champ : les activités de livraison de courses, accompagnement des personnes âgées en dehors de leur domicile, coiffure, esthétique à domicile, assistance informatique à domicile.

- Simplification des procédures d'agrément.
- Mise en oeuvre d'un plan de développement de la qualité.

E. AMÉLIORER LES CONDITIONS D'EXERCICE DES MÉTIERS DES SERVICES À LA PERSONNE

- Amélioration des droits sociaux des salariés.
- Amélioration des conditions d'exercice des métiers de services à la personne.
- Formaliser une convention collective commune aux prestataires de services.
- Déterminer les référentiels métiers.
- Définir les filières de formation.

F. FACILITER LA CRÉATION ET LA GESTION...

... de structures de services à la personne, en particulier pour le travail temporaire.

Suppression de certains obstacles réglementaires concernant le travail temporaire : appliquer dans le secteur des services à la personne les mêmes règles de recours au contrat de travail temporaire que celles applicables au contrat à durée déterminée. «Il s'agit d'inclure les services à la personne dans le champ des secteurs dans lesquels il est d'usage de recourir à l'intérim en dehors des cas normalement prévus par la loi, comme c'est la règle pour les contrats à durée déterminée».

En d'autres termes, le CTT et le CDD seront mis sur le même plan d'égalité.

10. Estimation du potentiel de création d'emplois

On estime à environ 4 millions le nombre de ménages ayant des besoins non satisfaits.

Le chèque emploi service avait permis une croissance de 35 % du marché (qui s'est ensuite stabilisée autour de 5 % par an). De toute évidence, le chèque emploi service universel va générer un développement fort dans les 3 ans qui viennent, pour de nouveau se stabiliser ensuite.

Le Plan Borloo encourage par ailleurs fortement la structuration du marché et l'entrée de grandes enseignes.

Rappel : Selon nos estimations (page 19) le marché serait actuellement voisin de 8,5 milliards.

Une projection des chiffres du SESP croisée avec une hypothèse de nouvelle croissance due au Plan Borloo amène à l'estimation suivante pour les 5 ans à venir :

- . un chiffre d'affaires global en progression d'environ 50 %, soit 12,5 à 13 milliards d'Euros,
- . entre 4,5 et 5 millions de nouveaux ménages potentiellement intéressés.

On estime à environ 4 millions le nombre de ménages ayant des besoins non satisfaits



Remarque : il est évidemment très difficile d'estimer l'évolution de la baisse du travail au noir induite par le Plan Borloo, mais c'est bien l'élément majeur de l'accélération de la croissance du marché.

> La part des entreprises, qui est aujourd'hui de 5 % du total en nombre d'entités et davantage en chiffre d'affaires, va augmenter fortement avec l'entrée en force de grandes enseignes encouragées par le Plan Boorlo. On peut prévoir un certain déport des associations vers des sociétés privées, mais on peut également prévoir une baisse du travail au noir si les mesures sont explicites et si l'offre devient réellement attrayante.

On estime que la part des sociétés privées toutes catégories confondues sera comprise entre 10 et 15 % dans les 5 ans, soit entre 1,2 et 1,5 milliard d'€ de chiffre d'affaires.

> La part moyenne de l'intérim dans la création d'emplois est de 24 % (globalement sur la période 1994/2001).

Sur la base d'une hypothèse haute, l'intérim trouverait sa part «habituelle» sur les 3 ans, soit 24 % des 500 000 emplois prévus = 120 000 emplois.

En prenant en compte le fait que l'objectif officiel de 500 000 emplois en 3 ans est optimiste et que par ailleurs l'intérim est neuf sur ce marché, qu'il mettra donc plus de temps à trouver sa place, on peut estimer le potentiel à environ 65 / 75 000 emplois d'ici 3 ans.

PARTIE II

Approche qualitative
DES *besoins* DES *utilisateurs*

Rappel du problème et méthodologie

Dans le cadre d'un programme d'études réalisé pour le compte de l'Observatoire du Travail Temporaire comprenant 3 phases (documentaire, qualitative et quantitative) le présent rapport synthétise les résultats de l'approche qualitative.

L'objectif était d'explorer les représentations, les attitudes, les attentes et les préoccupations des français face à cette problématique.

Cette démarche avait également pour but de préparer la phase quantitative concrétisée par un sondage à réaliser auprès d'un échantillon représentatif de la population française.

Quatre focus groups ont été organisés, présentant les caractéristiques suivantes :

• **2 groupes «jeunes» à Paris et à Toulouse** recrutés selon les conditions suivantes :

Les participantes sont des femmes âgées de 25 à 40 ans avec au moins un enfant âgé de 0 à 5 ans et/ou âgés de 10 à 15 ans. Elles utilisent au moins l'un des services suivants : service pour jeunes enfants (crèche, «nounou» agréée ou non), travaux domestiques (ménage, repassage), cours de rattrapage, aide pour les devoirs, leçons particulières.

Toutes les participantes devaient être intéressées par au moins deux des services suivants: aides non médicalisées aux personnes âgées (pour les ascendants, parents, grands parents) / courses, préparation des repas, accompagnement à l'extérieur / aide aux démarches administratives / service de livraison des grandes surfaces / surveillance des résidences (principales et/ou secondaires) pendant absences / jardinage / bricolage et entretien / faire faire l'entretien de sa voiture pendant que l'on travaille ou fait ses courses / assistance informatique et nouvelle technologie à domicile / garde d'animaux.

Le quart des participantes de chaque groupe devait salarier une personne ou utiliser le chèque emploi service ou le titre emploi service.

• **2 groupes «seniors» à Paris et à Lille** recrutés selon les conditions suivantes :

Tous les participants, femmes et hommes, étaient âgés de 50 à 75 ans. La moitié des participants utilisaient au moins un des services listés ci-dessus.

Le quart des participants de chaque groupe devait salarier une personne ou être utilisateur du chèque emploi service ou du titre emploi service.

Les groupes ont réuni 9 à 11 personnes pendant environ 2h 30 selon un scénario en 4 phases :

- Les services à la personne dans l'actualité.
- L'inventaire des services à la personne.
- Les prestataires attendus.
- La place du travail temporaire dans le développement de ce marché.

Sans difficulté ni omission majeure, les 4 groupes ont pu dresser la liste de l'ensemble des services à la personne, telle que définie par la nomenclature CCIP.

Les deux groupes parisiens se sont trouvés, pour des raisons différentes, en situation d'échanger sur des versions packagées de services à la personne. Dans le premier cas (jeunes femmes), l'imagination était fertile et stimulée par le bon niveau d'information sur le sujet.

Synthèse

Dans le second cas (seniors) la présence parmi les interviewés d'un abonné à une entreprise multiservices, de surcroît gros consommateur de services, a permis d'envisager concrètement les nouvelles formes de distribution de ce type de service.

Les groupes de Toulouse (jeunes femmes) et de Lille (seniors) ont davantage approfondi la relation individuelle et les aspects institutionnels.

Au total, toutes les facettes du problème posé ont été explorées, auprès de personnes appartenant à toutes les catégories socio-économiques, avec une prédominance de CSP B et B+.

L'analyse porte sur :

- La connaissance des modalités d'accès et du fonctionnement actuel des services à la personne.
- L'analyse des besoins et des attitudes .
- L'image des intervenants actuels.
- La place du travail temporaire en tant qu'intervenant direct.

*La sphère intime
(jeunes enfants,
personnes âgées)
émerge et
se distingue
par de grandes
exigences*



LA DEMANDE

Globalement, la sphère intime (jeunes enfants, personnes âgées) émerge et se distingue par de grandes exigences spécifiques au milieu de plusieurs cercles concentriques où se regroupent les services en fonction de la récurrence ou de l'occasionnel, du volontaire ou du subi, du planifié ou de l'accidentel.

Dès qu'il s'agit d'enfants en bas âge on est dans le domaine du cœur, mais plus largement tout ce qui se passe dans la maison est plus ou moins imprimé par cette marque de l'intime, du cocon à protéger des mercantiles, et des malhonnêtes gens.

Ces univers se structurent en 3 cercles :

1) Au centre absolu l'enfant en bas âge, le bébé, puis autour viennent les personnes âgées et les enfants qui grandissent.

C'est l'univers le plus intime, celui qui mérite la plus grande attention et une relative spécialisation.

Nurse ou gouvernante, la proximité avec des métiers appartenant au secteur sanitaire et/ou le fait qu'on abandonne son enfant à une autre font de cet univers un bloc très spécifique pour lequel la confiance est fondamentale. Il est exclusivement féminin, on parle volontiers de vocation...

On note une nette tendance à valoriser le coté social de l'aide à la personne.

Le dévouement pour les anciens et «l'amour» pour les petits enfants pour lesquels on cherche l'impossible, un prolongement de soi, un substitut qui ne peut pas remplacer la mère, structurent toutes les attitudes.

Ce type d'aides à la personne correspond à la fois aux exigences les plus fortes et à la pénurie (pas de nounous, pas de personnel formé pour les personnes âgées et/ou dépendantes).

La quête de la confiance est davantage marquée pour les très jeunes enfants incapables de porter ou du moins d'exprimer un jugement sur la qualité de la prestation.

Les notions de sécurité, de responsabilité sont omniprésentes.

2) Plus loin, le ménage et les travaux domestiques récurrents, les aides diverses à domicile.

Elles impliquent une présence plus ou moins intrusive du prestataire au domicile, ce qui sous-entend la confiance quand il n'y a personne d'autre à la maison.

Ce sont des services tout venant, correspondant à une forme renouvelée de domesticité, l'homme à tout faire, le jardinier qui sait également faire de la maçonnerie....

C'est le royaume du travail au noir et du chèque emploi service qui vient minorer les risques (accidents...) et donne bonne conscience.

Ce personnel de service dévoué, recruté par la maîtresse de maison, seule compétente, ne peut pas rivaliser avec elle quant à l'efficacité et/ou la compétence.

La quête des états de service fait penser à un autre âge, avec le recrutement des bonnes qui produisaient leurs certificats !

La modernité impose internet et ses sites spécialisés mais le bouche à oreille reste le moyen de recrutement le plus prisé.

On notera l'extraordinaire entrée de l'internet dans la vie quotidienne et la proximité, y compris parmi les personnes qui ne l'utilisent pas !

Il faut que ces personnes coûtent le moins cher possible...d'où l'intérêt pour le chèque emploi service et sa réduction d'impôt...

Il faut également pouvoir s'en séparer sans encombre...

En tout cas, l'idéal c'est de faire travailler une personne connue, qui habite à coté et qui fait ce qu'on lui demande dans le plus grand nombre de domaines possibles.

A la limite, cela conduit au rêve d'un «house keeper» masculin qui ressemble à un majordome, une sorte de valet.

On semble très loin de la prestation formatée et packagée, mais les notions d'abonnement et d'achat prépayé au moyen de tickets coexistent sans difficulté avec ces visions passéistes !

Des abonnements plus ou moins sophistiqués sont aisément imaginés à partir des contrats d'entretien et du fonctionnement des assurances (Bonus / malus).

On a tendance à réserver les abonnements à l'aléatoire, au subi, à la panne, au pépin, (comme l'assurance auto).

On s'abonne avec des ajustements possibles dans les deux sens, a posteriori.

L'acte volontaire, autonome, assimilé à un acte de consommation et décidé comme ce dernier, relève plutôt de la facturation à l'unité, réglée par chèque emploi service, tickets ou autres moyens.

3) Enfin, se situant à la limite des services à la personne et des prestations venant du secteur marchand ordinaire, on trouve des services spécialisés et/ou de confort.

Dans cet univers disparate, citons pêle-mêle les soins du corps, l'assistance informatique, les prestations culinaires.

Cet univers est pour partie assez nettement masculin.

L'ÉCONOMIE DU SYSTÈME

Les services à la personne, c'est d'abord l'aide à la personne caractérisée par une forte proximité avec les services sociaux, ce à quoi on a droit, ne serait-ce que de l'information. L'autre tendance, mineure mais présente implicitement, recouvre globalement le bénévolat.

La demande est immense mais le budget n'est pas extensible à l'infini, donc on rêve de bénévolat, de troc, de montages pas chers et canalisés par le réseau de proximité, le plus apte à exercer le contrôle social qui rassure.

La distinction la plus opérante réside dans le caractère continu ou discontinu du service.

Dès lors qu'il s'agit de services continus, on entre dans la gestion familiale du ressort de la maîtresse de maison, avec de près ou de loin une posture d'employeur de personnel de service.

Dans cette sphère, le besoin d'être aidé, soulagé de fardeaux trop lourds, est très fort mais est associé à la volonté absolue de rester en tous points maître d'ouvrage et maître d'œuvre.

Pour les services ponctuels, on a tendance à admettre qu'il s'agit d'acheter une prestation, avant de faire travailler une personne.

De façon générale, la demande s'exerce plutôt en direction de personnes physiques ou de petites entités employant un nombre restreint de personnes.

L'une des sources de travail dans les services à la personne réside dans le manque de disponibilité des entreprises de services marchands. On est «obligé» de faire appel à quelqu'un d'autre qu'au plombier ou à l'électricien, qui ne se dérangent pas pour déboucher un lavabo ou changer un fusible.

Globalement, le multiservice tous azimuts n'est pas crédible.

Une distinction fondamentale et minimale impose deux univers pratiquement étanches.

Le domestique récurrent ne peut être valablement porté par une structure qui offre également des prestations s'apparentant aux services marchands.

Il convient avant tout de retenir les grandes lignes de partage du système :

- Opposition entre court et long terme, récurrence et besoins ponctuels
- Opposition entre prévu, planifié et imprévisible ou accidentel.

L'OFFRE

La dimension la plus importante structurant les représentations des services à la personne reste la proximité géographique indissolublement liée au bouche à oreille.

Le cocktail le plus efficace pour se débrouiller dans la jungle des services à la personne est constitué...

- du bouche à oreille,
- des associations, la plupart du temps proches des collectivités locales qui apportent caution morale et aides financières,
- de l'internet, où l'on trouve tout, où les offreurs sont présents ou doivent «s'inscrire».

Sans que l'on soit capable de préciser les modalités, on attend des sites spécialisés, où les personnes désireuses de travailler dans ce secteur pourraient s'inscrire, qu'il soit fait état de leurs références.

La grande interrogation, le grand schisme par rapport aux futurs fournisseurs sera le degré de spécialisation.

Trois tendances apparaissent :

- le multiservice absolu,
- la spécialisation extrême (pour certains services seulement),
- la bipolarisation avec un pôle enfant et personnes âgées couvrant l'aide à la personne et le fonctionnement récurrent du foyer et un second pôle couvrant le bricolage et les assistances ponctuelles diverses plus ou moins indispensables, ludiques, voire superflues, ces deux pôles étant pratiquement étanches.

Les fournisseurs possibles sont :

- les services sociaux de l'état et des collectivités locales, avec une forte connotation de gratuité ou de distribution de subvention à la demande comme à l'offre ;
- des personnes physiques essentiellement recrutées dans le réseau de voisinage mais également sur annonces imprimées ou virtuelles (journaux gratuits, commerçants, prospectus dans les boîtes aux lettres, internet). Le statut des personnes est relativement peu important, entre le demandeur d'emploi et le travailleur indépendant dûment enregistré, la plage est large et importe peu ;
- les associations, bien à l'écart du système marchand, dont on fait un portrait très incomplet comme s'il ne pouvait s'agir de prestataires de services ou d'employeurs ;
- les entreprises privées, face auxquelles on retrouve un comportement de consommateur à la recherche de la meilleure formule, soucieux du prix payé. Ce sont les entreprises privées auxquelles on associe le plus volontiers la faculté de créer de vrais emplois, à la différence des particuliers ou des associations assez nettement associés aux petits boulots.

Les associations ne sont jamais réellement comparées à des entreprises, elles ne sont jamais présentées comme des employeurs à part entière. Ce sont plutôt des lieux d'échanges mal définis, proches des collectivités locales, où l'offre de travail se manifeste, s'inscrit et où la demande vient faire son marché.

A la pénurie d'offres concernant la garde des enfants en bas âge on oppose souvent la pléthore de personnes à la recherche de petits boulots plus ou moins qualifiés.

Face au désarroi généré par le chômage endémique des personnes non qualifiées, on va jusqu'à présenter l'ANPE comme une possible agence de services à la personne.

Les agences de travail temporaire, qu'elles soient évoquées spontanément ou introduites dans les débats par l'animateur, déclenchent d'abord la méfiance voire le rejet brutal, même pour les zones les plus extérieures du cercle des besoins.

Les notions d'abonnement, de ticket, et a fortiori de chèque emploi service, ne sont pas vues comme compatibles avec le travail temporaire dont les tarifs sont jugés trop élevés.

C'est sans nul doute cette conjonction qui constitue l'un des piliers du rejet spontané.

Telles qu'elles sont perçues actuellement, les agences d'intérim présentent une incompatibilité foncière avec le domaine privé, la vie du foyer et les services domestiques, au delà d'une image de prix trop élevés, voire inaccessibles.

On souligne par ailleurs qu'elles ne s'adressent pas aux particuliers.

Ces entreprises souffrent également d'un déficit abyssal en matière de proximité, sans que l'effet marque ne leur donne une grande légitimité.

Leur adaptabilité n'est pas évidente, aussi elles peuvent et doivent même, selon nos groupes, faire preuve de réactivité et créer des filiales spécifiques.

PARTIE III

Approche quantitative
AUPRÈS DE LA *population française*

Méthodologie

Les résultats obtenus au cours de la phase qualitative, soit la compréhension des interrogations et des opinions des ménages face aux services à la personne, ont donné lieu à une phase de quantification au moyen d'un sondage.

Les objectifs de l'enquête :

- Connaître les besoins des français en matière de services à la personne.
- Décrire les modalités et les conditions dans lesquelles les utilisateurs recourent aux prestataires.
- Analyser le rôle perçu et possible des différents prestataires et du travail temporaire en particulier.

L'enquête a été réalisée par téléphone du 13 au 23 Juin 2005 par ISL - GFK, auprès d'un échantillon de 1003 personnes représentatives de la population française âgée de 25 ans et plus.

Fiche technique de l'enquête

- *Echantillon : 1003 individus âgés de 25 ans et plus, échantillon national représentatif de la population française*
- *Sélection des interviewés par la méthode des quotas, interview du chef de famille ou de son conjoint*
- *Quotas : Age, sexe, sexe x âge, sexe x activité, profession de la personne interrogée, du chef de famille, région et taille d'agglomération*
- *Mode de recueil : Enquête téléphonique sur système CATI (Computer assisted telephone interviews)*

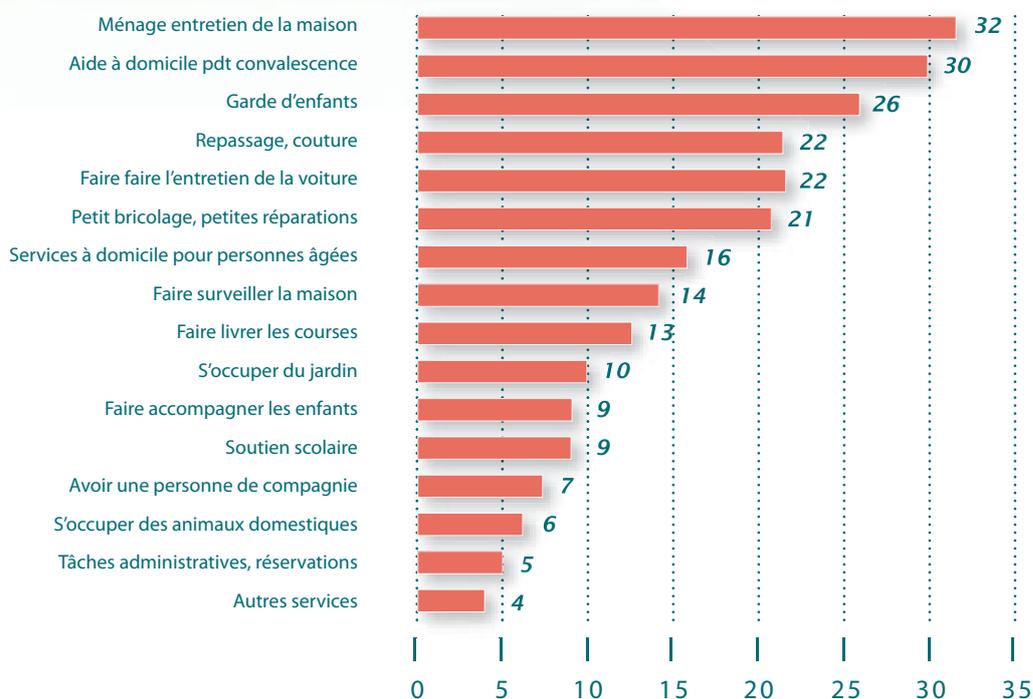
LA DEMANDE DE SERVICES À LA PERSONNE

- 47 % des français âgés d'au moins 25 ans déclarent avoir des besoins en matière de services à la personne, ce qui représente environ un ménage sur deux, dans la mesure où nous avons interviewé le chef de famille ou son conjoint
- Logiquement les services les plus demandés correspondent au ménage et à l'entretien de la maison
- La seconde position des besoins liés à des problèmes ponctuels de santé est plus étonnante
- Les gardes d'enfants occupent la 3ème position alors qu'à la différence des deux autres familles de services elles ne touchent qu'un segment de population

On trouvera ci-dessous les principaux résultats du sondage.

% Calculés sur la base Poids des personnes ayant déclaré avoir des besoins

LA DEMANDE DE SERVICES



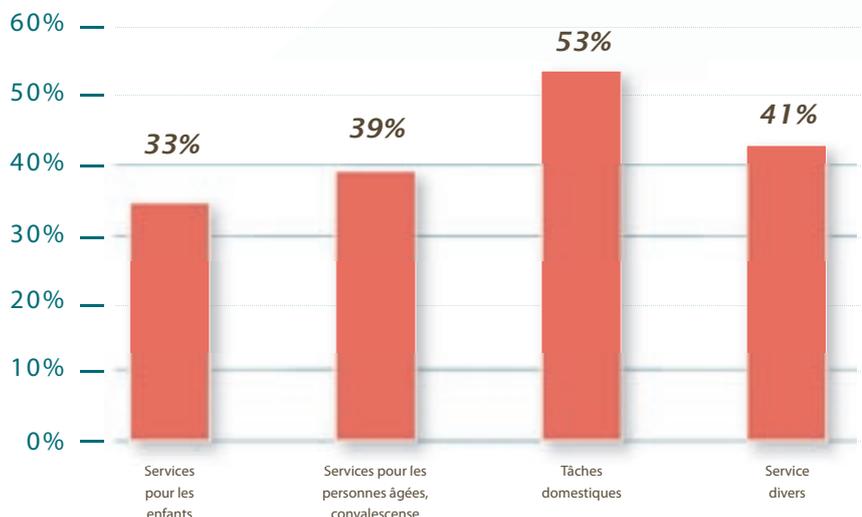
Les 16 services soumis à l'enquête peuvent être regroupés en 4 familles synthétiques, cohérentes avec les enseignements de l'approche qualitative

LES REGROUPEMENTS DES SERVICES

	Pour les enfants	Pour les personnes âgées, la compagnie, les problèmes de santé	Pour les tâches domestiques	Pour d'autres choses
Garde d'enfants	●			
Soutien scolaire	●			
Faire accompagner les enfants	●			
Avoir une personne de compagnie		●		
Aide à domicile pdt convalescence		●		
Ménage entretien de la maison			●	
Repassage, couture			●	
Petit bricolage, petites réparations			●	
Tâches administratives, réservations				
S'occuper des animaux domestiques			●	
Faire livrer les courses				●
S'occuper du jardin			●	
Services à domicile pour personnes âgées		●		
Faire faire l'entretien de la voiture				●
Faire surveiller la maison				●
Autres services à la personne				●

LA DEMANDE EN 4 FAMILLES

Poids des 4 familles de services au sein de la population ayant déclaré des besoins



LES BESOINS NON SATISFAITS

- 11% de l'échantillon, estiment avoir des besoins pour lesquels l'offre est inexistante ou ne leur convient pas (résultat identique aux estimations du plan Borloo). Ce qui représente environ 4 millions de ménages utilisateurs potentiels
 - Notons que ces 11% représentent une part non négligeable de l'ensemble exprimant des besoins (47% des français)
- Ce sont les besoins liés à des problèmes de santé ponctuels qui sont les plus fréquents parmi les personnes qui n'ont pas trouvé de solutions
 - 40% de citations contre 27% chez ceux qui ont résolu le problème pour l'aide pendant une convalescence
 - Le différentiel est également très élevé pour les services d'une personne de compagnie (11% contre 6%)

COMMENT RÉSOUDRE LE PROBLÈME ?

- Les 4 thèmes suggérés pour trouver une solution aux besoins insatisfaits obtiennent tous des scores très importants parmi l'ensemble des citations :
 - **Trouver la bonne personne** : 75%
 - **Trouver moins cher** : 73%
 - **Savoir où s'adresser** : 63%
 - **Recevoir une aide financière** : 60%
- Ces scores élevés confirment l'aspect multifactoriel du problème
- Bien que les réponses soient proches selon les types de services et selon les segments de clientèle, les problèmes de personnes et de tarifs deviennent prédominants pour les services aux enfants et aux personnes âgées

LE RATIO "SOLUTION TROUVÉE/BESOIN EXPRIMÉ"

- Le fait d'avoir trouvé une prestation pour un service ne préjuge pas qu'une solution ait été trouvée pour tous les besoins existants dans le foyer
- En rapportant, besoin par besoin, le nombre de personnes ayant trouvé au nombre de personnes ayant exprimé le besoin on obtient un ratio moyen de 77%
- Selon les familles regroupées, on obtient :
 - **Service pour les enfants** : 78%
 - **Services aux personnes âgées, convalescence** : 53%
 - **Tâches domestiques** : 74%
 - **Autres services** : 63%

POTENTIEL ET UTILISATEURS SELON LES CATÉGORIES SOCIO DÉMOGRAPHIQUES

Les CSP supérieures et les 50-64 ans sans enfants présentent les déficits les plus importants

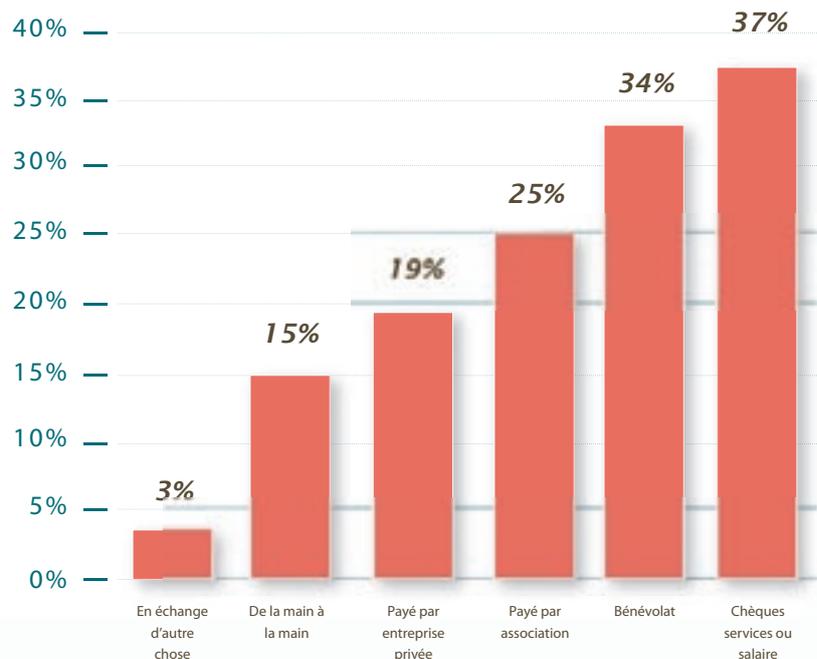
	Expriment des besoins (1)	Utilisateurs (2)	Déficit (1) - (2) / (1)
ENSEMBLE DES FRANÇAIS	47%	36%	23%
Artisan, commerçant	43%	34%	21%
CSP supérieures	56%	40%	29%
Employé	53%	43%	19%
Ouvrier	40%	30%	25%
Inactif	45%	35%	22%
Couples avec enfants	50%	39%	22%
Famille monoparentales	51%	38%	25%
< 50 ans sans enfants	43%	34%	21%
50 - 64 ans sans enfants	38%	27%	29%
> 65 ans sans enfants	50%	39%	22%

LES MODES DE FINANCEMENT

• Les utilisateurs de services recourent à 1,3 mode de financement en moyenne.

• Le « bénévolat », très présent sauf dans les services aux personnes âgées, couvre une part importante du marché. Le salariat constitue l'autre pôle dominant

• Le paiement « de la main à la main » euphémisme utilisé pour ne pas dire travail au noir, atteint 15%, sans doute sous évalué et recoupant en partie le bénévolat



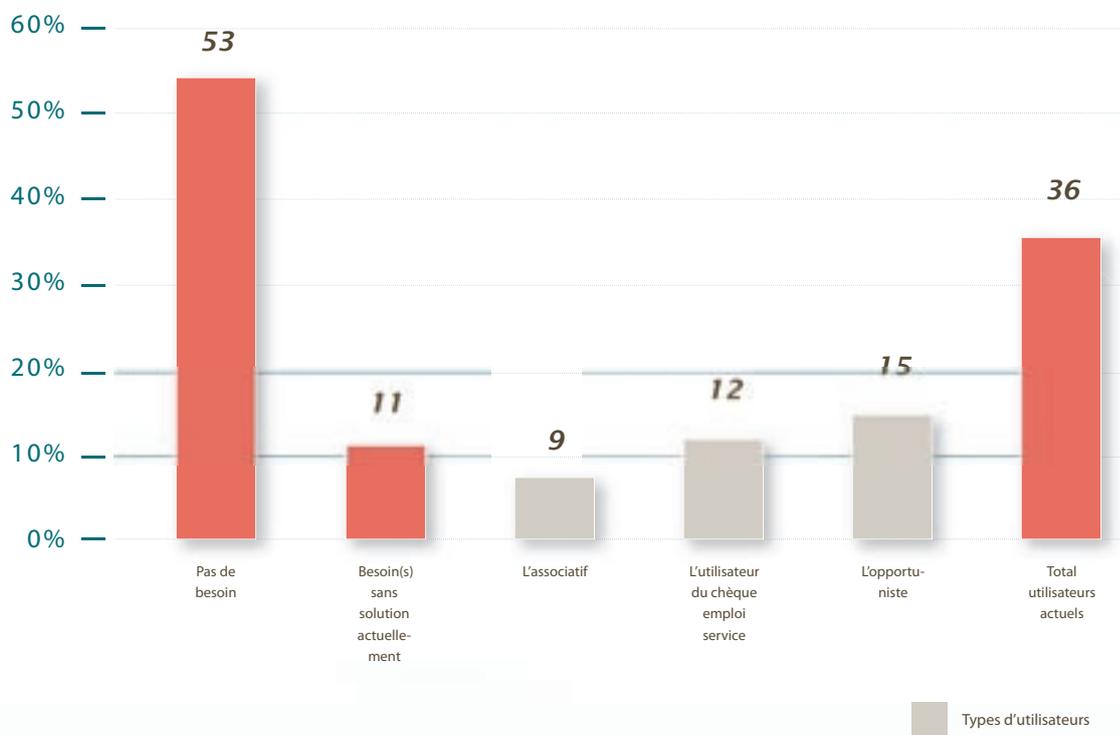
LES MODES DE FINANCEMENT PAR FAMILLE

Le chèque emploi service et les autres formes de salariat ont un poids variant entre 26 et 42% selon les familles de service

	Enfants	Personnes âgées, pb de santé	Tâches domestiques	Autres services
TOTAL	100	100	100	100
Par chèques services ou en salaire	42,1	33,0	26,3	30,4
Payé par une association	17,7	45,2	23,4	3,9
Payé par une entreprise privée	11,3	16,1	6,6	26,3
Bénévolat	26,0	7,4	34,8	30,4
De la main à la main	8,9	1,9	17,9	12,2
En échange d'autre chose	0,5	0,0	3,3	3,6

TYPLOGIE DES COMPORTEMENTS

La description des besoins et des pratiques des français permet de les répartir en 5 familles synthétiques

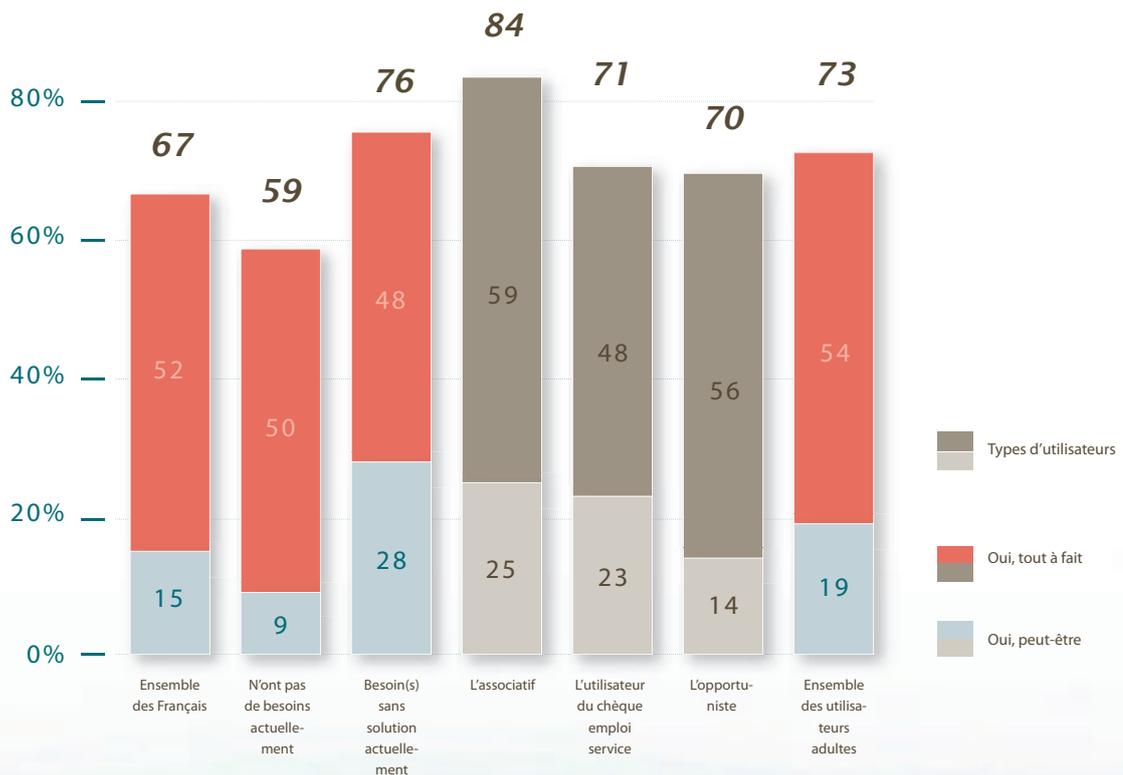


CARACTÉRISTIQUES DES TYPES D'UTILISATEURS

	L'ASSOCIATIF	L'UTILISATEUR DU CES	L'OPPORTUNISTE
CARACTÉRISTIQUES SOCIO DÉMOGRAPHIQUES	Les plus âgés (55 ans en moyenne), dominante de personnes isolées et retraitées	Les plus jeunes (47 ans en moyenne), couples avec enfants, familles monoparentales, plutôt aisés	Importante proportion de divorcés, CSP moyenne (employés), âge moyen 50 ans
CONTRAINTES, DIFFICULTÉS PERÇUES	Fatigue, difficultés familiales, problèmes d'éloignement et difficultés familiales	Manque de temps	Fatigue
LES BESOINS	Davantage de besoins liés aux personnes âgées, aux problèmes de santé ponctuels, aux petits travaux de bricolage	Besoins principalement liés aux enfants et à de nouveaux services (ex. entretien de la voiture)	Petits travaux de bricolage dominant mais tendance globale à des besoins moins nombreux que les autres types
LES SOLUTIONS TROUVÉES	Taux élevé pour les besoins principaux, faible pour les besoins secondaires	Pratiquement toujours pour les enfants, variables pour les autres postes	Des problèmes pour les personnes âgées, moins de difficultés pour le reste
EVOLUTION PRÉVUE DES BESOINS	En très forte croissance	Croissance importante	Croissance moyenne
MODE DE RÉMUNÉRATION	Passé pratiquement toujours par une association, utilise d'autres moyens également	Rémunère en Chèque emploi service ou en salaire, utilise très rarement d'autres moyens	Utilise différents moyens de paiement, de la main à la main, le bénévolat mais fait également appel à des entreprises privées
RELATION AVEC L'INTERVENANT	Insiste sur le contact humain, la relation personnelle, moindre importance du bouche à oreille	Moindre importance du bouche à oreille	Insiste sur l'honnêteté de l'intervenant et la relation personnelle. Attache moins d'importance à la qualification professionnelle
RELATION AVEC LES ENTITÉS PRESTATAIRES	S'en remet volontiers au prestataire (pratique associative avérée)	Insiste sur la nécessité d'exercer le choix de l'intervenant	En retrait dans la confiance aux entités prestataires
IMAGE DE L'ENTREPRISE PRIVÉE	En retrait sur les autres types, mais sans blocage malgré les préférences associatives	Davantage confiance dans les potentialités de formation que les autres types	Quelques points de méfiance mais reconnaît davantage que les autres les possibilités en matières d'exécution
CONFIANCE DANS L'EXÉCUTION DES TÂCHES	22% d'opinions tout à fait positives	38% d'opinions tout à fait positives	47% d'opinions tout à fait positives
IMAGE DE L'INTÉRIM	POUR TOUS, UNE SOLUTION À ENVISAGER POUR LES PROBLÈMES LIÉS AUX PERSONNES ÂGÉES, GLOBALEMENT AUCUN POINT DE DÉFIANCE		
	Les plus favorables pour les services aux enfants, davantage sensible à l'impact d'une marque connue	En avance sur la capacité à trouver la bonne personne au bon moment et sur les potentialités de formation	Le moins sensible à l'impact des marques connues
CHOIX ENTRE TYPE DE PRESTATAIRE	Dans la moyenne	Positionne mieux l'intérim que les autres types en ce qui concerne le bricolage, les tâches domestiques, l'informatique, mais également les problèmes de santé ponctuels	Dans la moyenne

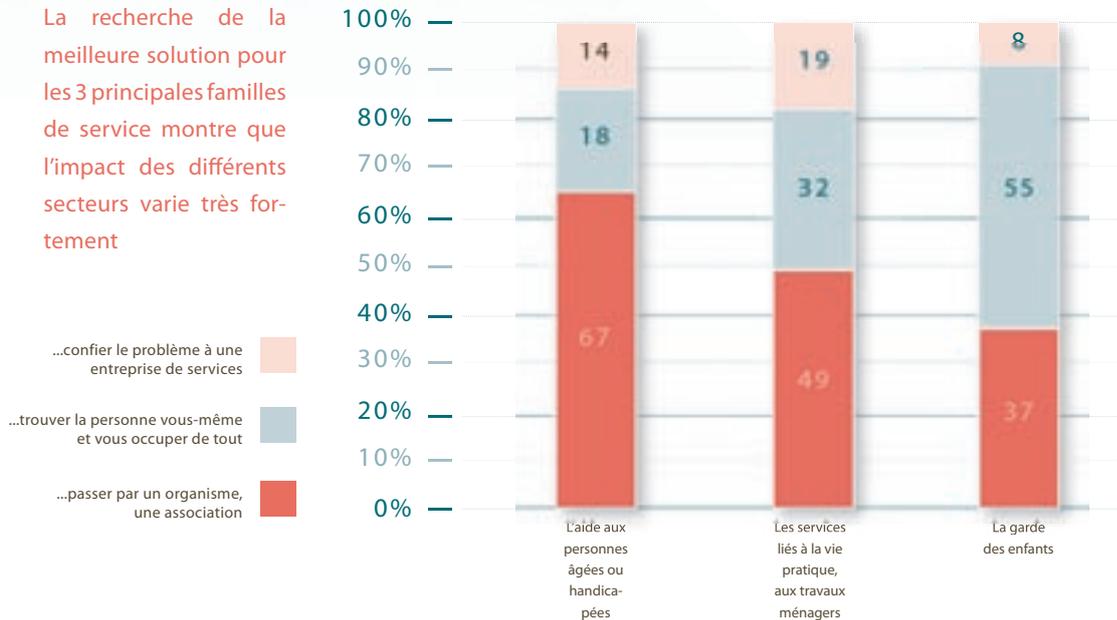
LES ANTICIPATIONS

Quel que soit leur profil les Français estiment qu'ils auront besoin de services à la personne dans un avenir proche



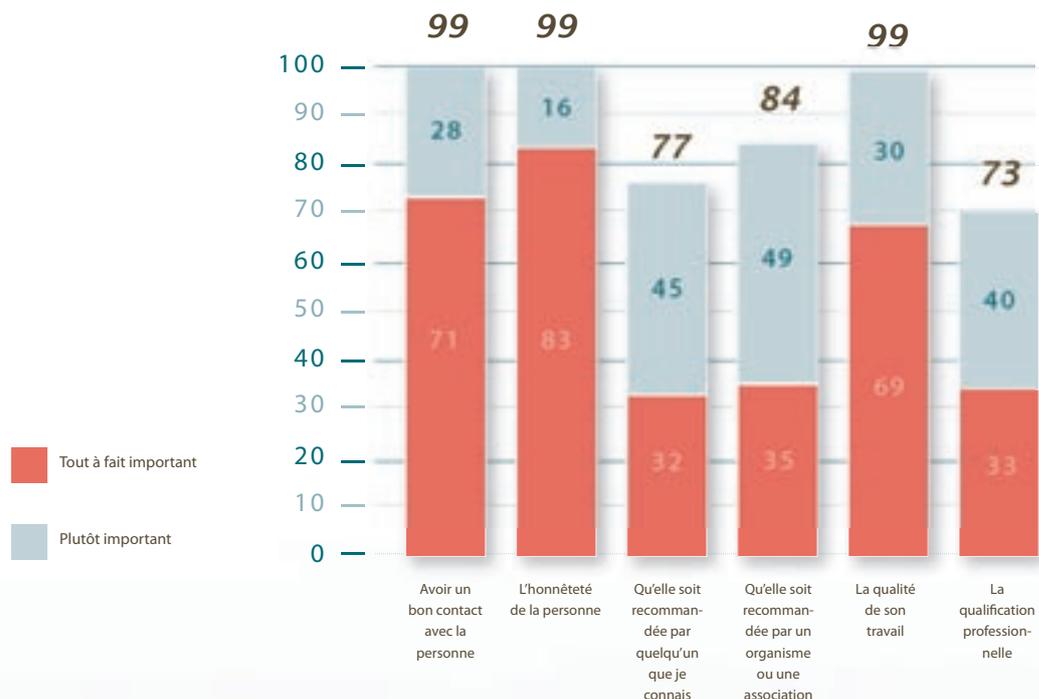
LE CHOIX ENTRE LES PRESTATAIRES

La recherche de la meilleure solution pour les 3 principales familles de service montre que l'impact des différents secteurs varie très fortement



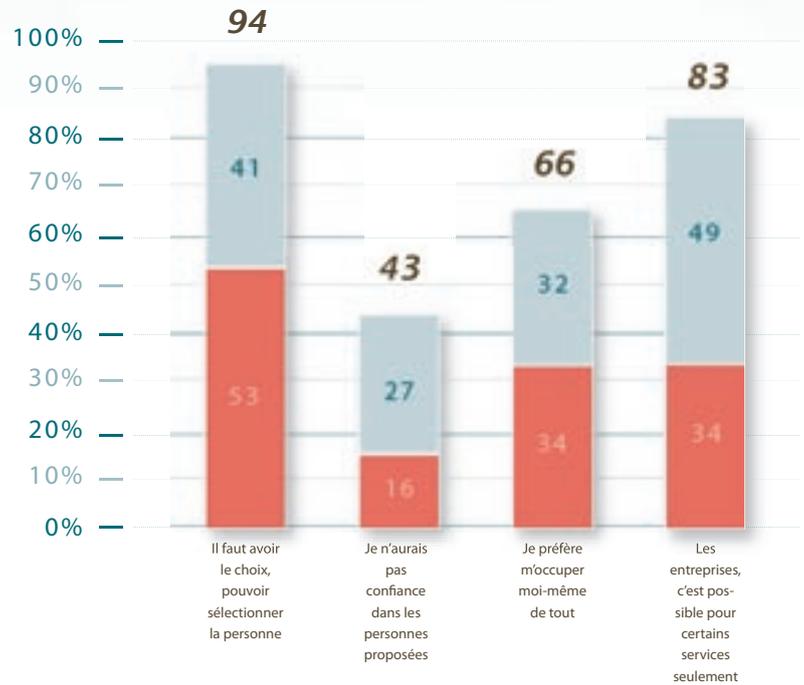
LES QUALITÉS REQUISES POUR LES INTERVENANTS

Si toutes les propositions sont jugées importantes on notera que le taux de « tout à fait important » laisse au second plan les items de qualification et de recommandation



LES RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES

- La condition de base reste la possibilité de choix de la personne qui va effectuer le travail
- 1/3 d'irréductibles préfèrent nettement s'occuper de tout eux-mêmes.
- 1/3 des français est tout à fait persuadé que l'entreprise privée ne peut pas couvrir tous les secteurs, alors que les problèmes de confiance sont nettement en retrait

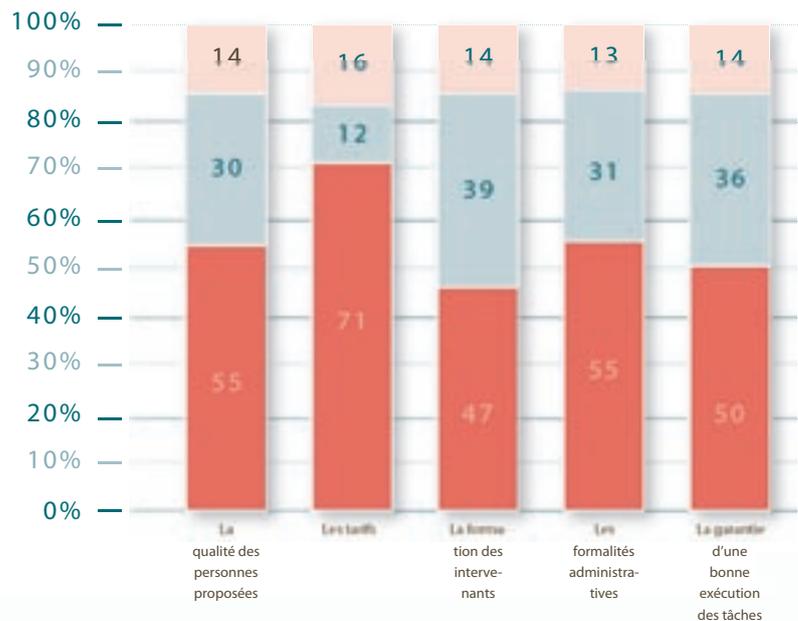


■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord

LE FACE À FACE ASSOCIATION - ENTREPRISE

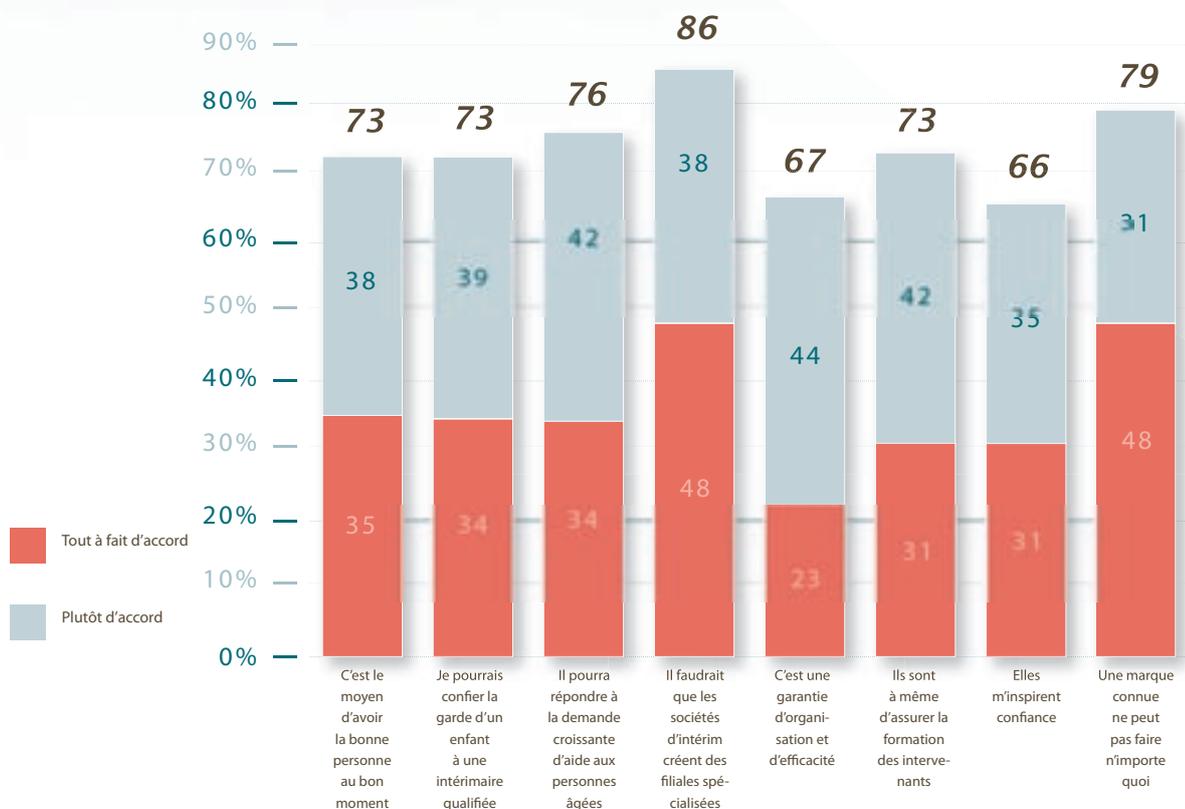
Les associations obtiennent toujours la 1ère place. Les points forts des entreprises tiennent à la formation des intervenants et à la garantie de « bonne fin ». Le taux d'indécis est constant et relativement faible

■ NSP
■ Les entreprises privées
■ Les associations



L'IMAGE DU TRAVAIL TEMPORAIRE

Les résultats globaux montrent une image a priori positive de l'intérim



INDICATEUR DE CONFIANCE DANS LE PRIVÉ

- Le calcul d'un indicateur de confiance synthétique à partir des items d'opinions permet de comparer les potentiels en fonction des différentes catégories

- Parmi l'ensemble des Français la confiance dans les entreprises privées varie très fortement selon les principaux critères socio démographiques. Il en va de même en ce qui concerne le travail temporaire

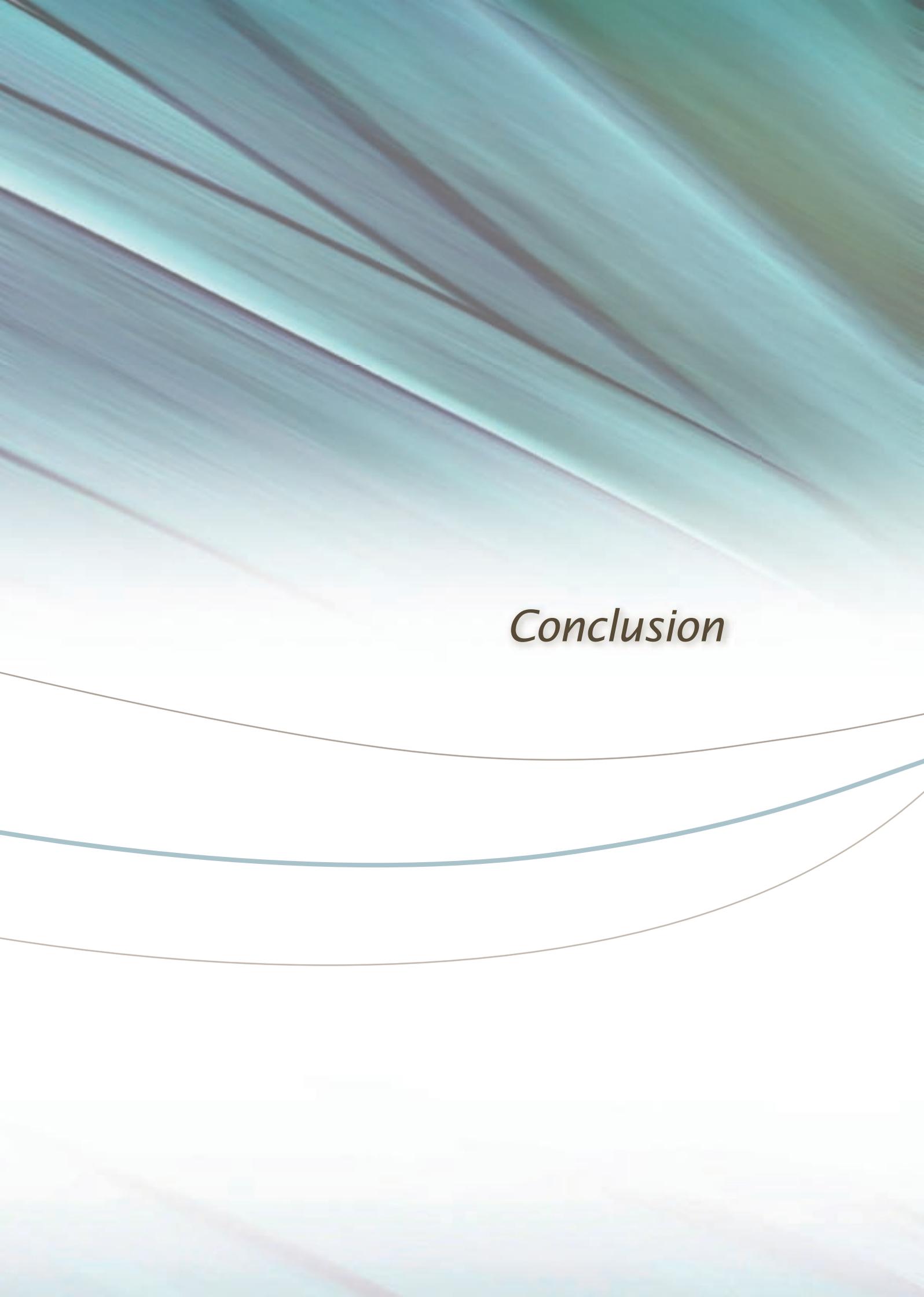
- Parmi les utilisateurs de services la confiance dans les entreprises privées s'accroît légèrement, en revanche celle accordée au travail temporaire régresse

	Font confiance aux entreprises	Font confiance au TT
ENSEMBLE DES FRANÇAIS	53%	14%
Artisan, commerçant	59%	23%
CSP supérieures	68%	10%
Employé	63%	12%
Ouvrier	56%	17%
Inactif	40%	12%
Couples avec enfants	61%	15%
Famille monoparentales	52%	13%
< 50 ans sans enfants	70%	15%
50-64 ans sans enfants	42%	13%
> 65 ans sans enfants	40%	12%
ENSEMBLE UTILISATEURS DE SERVICES	57%	10%
L'associatif	48%	10%
L'utilisateur du chèque emploi service	63%	13%
L'opportuniste	61%	7%

LA FORMATION : POTENTIELS EN MATIÈRE D'ACCÈS ET DE FINANCEMENT

Les formations « techniques » sont majoritairement considérées comme les plus accessibles dans les entreprises privées, les plus à même de les financer

	<i>Assistante maternelle</i>	<i>Garde malade</i>	<i>Assistance aux personnes âgées</i>	<i>Assistance informatique</i>	<i>Petit bricolage</i>	<i>Entretien de la maison</i>
TOTAL	100	100	100	100	100	100
Association	49%	53%	61%	30%	44%	49%
Entreprise privée	31%	33%	28%	49%	33%	34%
Société d'intérim	13%	10%	8%	13%	19%	12%
Nsp	7%	4%	3%	8%	5%	5%



Conclusion

Conclusion

Le BIPE dans sa lettre de Juillet 2005 titre sur «Développer des emplois qualifiés et pérennes dans les services à la personne» en soulignant que les emplois dans les services à la personne affichent l'une des plus fortes progressions en 20 ans, passant de 1,6 millions en 1982 à 2,7 millions en 2002.

En raison de bases mal définies, les évaluations du nombre d'emplois diffèrent dans des proportions considérables selon les sources.

A titre d'exemple citons l'enquête Emploi 2004 de l'INSEE qui indique 2 138 000 personnes employées dans les services aux particuliers alors que le Ministère de la Cohésion Sociale indique 1,3 millions d'emplois toujours dans les services aux particuliers dans une brochure officielle (Cahiers pratiques des services à la personne).

Quatre défis sont à relever :

- **Améliorer l'image d'emplois** massivement féminisés, sous qualifiés et faiblement rémunérés.
- **Mieux connaître l'univers de référence.**
- **Gérer le développement** sans doute rapide et les tensions résultantes pour ces emplois.
- **Professionnaliser ces emplois** pour répondre à la demande d'élévation de la qualité de service. La relation interpersonnelle, très importante dans ce secteur, n'excluant pas un contrôle de la qualité.

La faible organisation du secteur expliquerait la fragilité du statut des salariés et l'incertitude sur le niveau de qualité.

Une quantification de la demande potentielle devrait faciliter la mise en œuvre d'une politique de l'emploi conduisant à des emplois qualifiés et pérennes.

Les difficultés sont nombreuses et se situent en amont de cette quantification, la demande étant largement liée au fonctionnement de la sphère privée des utilisateurs.

L'équilibre entre l'auto-production, l'aide bénévole des proches et le travail au noir d'une part et le recours à des prestations commerciales est par nature instable et dépend de nombreux facteurs parmi lesquels la solvabilité de la demande.

En réponse à cette demande et pour la stabiliser, on ne peut que souhaiter une offre valorisée en termes de compétence professionnelle. Elle appelle à l'émergence de filières professionnelles, rencontres entre des entreprises et des salariés bénéficiant de formations adaptées à tous les niveaux (compétences spécialisées, multi compétence adaptée au travail à domicile, formation de personnel d'enca-drement).

Les ouvertures offertes à l'intérim dans ces perspectives tiennent à son savoir faire en matière d'analyse des besoins, d'organisation et de logistique d'une part, mais également en termes de formation.

Les grandes entreprises du secteur de l'intérim peuvent utiliser ce potentiel technique et leur surface financière pour développer des filiales spécialisées et clairement identifiées dans les services à la per-

*Les ouvertures
offertes à l'intérim
(...) tiennent à
son savoir faire en
matière d'analyse
des besoins,
d'organisation
et de logistique
mais également
en termes de
formation*



ANNEXE

Résultats détaillés
DE L'*approche qualitative* DES
besoins DES *utilisateurs*

Les évocations spontanées

Sollicités au cours d'un tour de table initial, puis questionnés sur le souvenir qu'ils avaient de la place des services à la personne dans les médias au cours des derniers mois, les participants n'ont jamais évoqué spontanément le plan Borloo, ni le gisement des 500.000 emplois pourtant largement médiatisés l'un et l'autre en début d'année.

Seule une personne dans le groupe lillois, apparemment ardent supporter de J.L. Borloo, l'a cité après relance.

Les handicapés et les personnes âgées viennent spontanément à l'esprit :

«Pour les handicapés, il doivent réaménager de plus en plus»

«Les personnes âgées, pour qu'elles puissent rester chez elles»

La canicule de 2003 est signalée comme le point de départ de ces préoccupations pour les personnes âgées. On signale également le fait qu'il manque des places en maison de retraite, le développement des emplois à domicile semble donc un palliatif commode pour ne pas créer de nouvelles places.

Les problèmes budgétaires, le manque de place dans les crèches, les promesses non tenues dans le passé sont évoquées sans grande précision.

Des souvenirs de publicités vues récemment, dans les médias ou par courrier, font surface :

«J'ai découvert dans le métro après la classe.com»

«J'ai reçu un courrier de la mairie pour parler du chèque emploi service»

«Sur les petits journaux, il y a des annonces de gens qui recherchent du travail»

Certains ouvrent d'entrée la palette de services qui, lorsqu'ils ne sont pas liés à la garde des enfants ou aux personnes âgées, correspondent aux évolutions de notre mode de vie.

«Tout au long de la vie, on peut avoir besoin de services à la personne»

«Ces services sont de plus en plus sollicités, les gens n'ont plus le temps...»

La garde des enfants en bas âge constitue un univers spécifique qui, quelle que soit la solution utilisée (crèche, assistante maternelle à domicile ou chez elle, garde partagée...), laisse les mamans insatisfaites ou inquiètes :

«Quand c'est pour les gosses, moi c'est un contrat de confiance qu'il me faut»

«Etre employeur et maman, c'est difficile»

Le bénévolat et les bonnes actions entrent également en jeu :

«Des personnes m'ont aidé après un accident et j'ai gardé à mon tour, quelqu'un en fin de vie»

Avec en corollaire le problème de la valeur marchande :

«Par rapport aux USA, on a en France un préjugé qui dit que ça ne coûte rien»

«Le service a une valeur, mais faut avoir les moyens»

En ce qui concerne les moyens de paiement, le chèque emploi service est unanimement apprécié par ceux et celles qui l'utilisent.

Les problèmes de sécurité apparaissent également :

«En France, on est méfiant, on ne veut pas laisser ses clefs»

On évoque d'emblée la rencontre de l'offre et de la demande :

«C'est un gisement d'emplois énorme, avec un confort qu'on peut se donner»

«C'est du service dans les deux sens..., c'est un secteur qui va générer des emplois»

«Un jour, c'est moi qui vous emploie, le lendemain, c'est vous qui m'employez»

Les traits de caractère de l'organisation sociale française ne sont pas épargnés :

«Aujourd'hui, c'est inorganisation et bénévolat»

«On trouve assez difficilement les services que l'on cherche... alors que plein de gens ne demandent qu'à travailler»

Les modalités d'ajustement entre offre et demande sont également évoquées spontanément :

«Si on veut créer des emplois, y a des gens qui sont prêts à payer pour des services tous bêtes»

«Les gens ne sont pas prêts à faire des petits jobs, il faudrait que ce soit de vraies carrières»

Cette faible valorisation des emplois du secteur est d'autant plus nette que la recherche d'une certaine forme de domesticité est sous-jacente :

«Pouvoir prendre des gens qui travaillent pour nous»

«C'est des emplois qui nous arrangent à nous»

En quelques minutes, le décor est planté montrant ainsi que malgré l'oubli généralisé des actions de communication lancées fin 2004 et début 2005, les services à la personne constituent une réelle préoccupation.

Les différents types de besoins et de services

LA GARDE DE L'ENFANT EN BAS ÂGE

On est ici dans un domaine intime, dans le domaine de l'affectif intense, dans celui du cœur plutôt que celui de la raison.

Les jeunes mamans sont plus ou moins culpabilisées de laisser leur enfant. Elles sont également plus ou moins jalouses de la femme qui va «profiter» de leur enfant.

Le système est bipolaire entre la crèche et les nounous agréées ou pas. Devant la pénurie de place en crèche, on se rabat sur les assistantes maternelles, qui de toute façon interviennent avant la crèche quand la maman est obligée de reprendre son travail à l'issue du congé maternité.

Ces angoisses...

«On entend partout parler de manque de place en crèche»

sont renforcées par des inquiétudes sur les dispositifs d'aide, même chez cette femme travaillant au Ministère de la Santé

«Il vont faire disparaître l'AGED mais je ne sais pas exactement par quoi ce sera remplacé»

Aussi malgré le peu de cas que l'on fait de ces emplois,

«C'est des emplois précaires en général»

on attend l'impossible :

«Ce sont des vocations...»

«Quand c'est pour les gosses, moi c'est un contrat de confiance qu'il me faut !»

«Il faut vraiment qu'il se passe quelque chose entre elle et moi»

L'enfant est sans défense :

«Les petits, ils ne peuvent pas parler pour dire si elle est bien»

Et de toute façon c'est un service à la personne qu'il faut mettre à part :

«On ne va pas comparer son enfant à un travail»

Les angoisses sécuritaires viennent charger la baraque :

«Laisser une personne chez moi seule avec mon enfant, ça me trouble...»

Pour couronner le tout les Thénardiens ne sont pas loin :

«Y en a qui font ça pour de l'argent»

Manifestement, on se trouve dans une sphère irrationnelle, très proche de l'intime avec des résonances psychologiques complexes. Ces situations sont ambiguës et les relations aux prestataires de services sont de ce fait relativement biaisées.

Les expériences de garde partagée, décrites par certaines participantes, ajoutent à l'angoisse de laisser son enfant à une autre celle de devenir employeur, avec à la clé les tracasseries administratives et les problèmes éventuels de gestion du contrat de travail. Le fait de recourir à la garde partagée permet de réaliser des économies mais ne change rien au statut du service.

Quel que soit le mode de garde adopté, la crèche reste le moyen de référence, plus ou moins inaccessible.

«J'ai fait 19 demandes, pour finalement arracher une place par la mairie»

On recrute essentiellement par bouche à oreille et par les listes de la mairie ou des associations mais,

«Les assistantes maternelles sont toutes bookées, donc on est confronté à une embauche de quelqu'un de non qualifié»

Ainsi, à l'angoisse de laisser son enfant, s'ajoute celle de la pénurie.

Malgré cette situation parfois catastrophique, il est pratiquement toujours hors de question de faire appel au secteur marchand organisé (prestataires multiservices) et encore moins au travail intérimaire.

Seul le secteur associatif est admis, et plutôt en tant que mandataire, les mamans souhaitant clairement maîtriser tous les leviers.

La récurrence du service et sa continuité sont les antidotes absolues du recours à des prestations marchandes plutôt synonymes de services ponctuels sans valeur affective.

LE SOUTIEN SCOLAIRE ET LES COURS PARTICULIERS

Bien qu'il s'agisse également des enfants, la charge affective est de toute autre nature. Les angoisses tiennent naturellement à l'avenir de l'enfant, mais la prestation externalisée, «marchandisée», est parfaitement admise et légitime.

L'univers de l'offre est parfaitement balisé entre les étudiants et les prestations offertes par les entreprises spécialisées.

«On pense tout de suite aux jobs d'étudiants»

«Toutes ces boîtes qui font de la pub... c'est cher mais ça permet la réduction d'impôt»

Cela n'empêche pas de chercher ou de mettre en place des aménagements permettant de réaliser des économies.

On raconte par exemple le cas de 5 familles qui emploient (au chèque emploi service) un étudiant du conservatoire pour donner à leurs enfants des cours de piano collectifs.

L'ouverture des réductions d'impôt pour ces services, soulignée par les campagnes de communication des entreprises spécialisées, constitue sans nul doute un facteur de développement de l'achat de ces services en concurrence frontale avec les étudiants payés au chèque service ou «au noir».

Le fait que l'essentiel de l'offre formatée émane d'entreprises spécialisées, déjà anciennes pour certaines, rassure les parents qui ont l'impression de faire «tout ce qu'il faut» pour aider leurs enfants.

C'est sans doute le secteur le plus abouti en termes d'adéquation entre l'offre et la demande.

LES PERSONNES ÂGÉES

Compte tenu des publics rencontrés, l'évocation des personnes âgées concerne les parents ou les grands parents.

Le contraste est saisissant par rapport aux enfants, la charge affective existe toujours, mais sous une forme nettement plus détachée, rationalisée et socialisée.

La disparition ou l'amointrissement des solidarités familiales et le refus ou le manque de place dans les institutions spécialisées, hôpital, maison de retraite, conduit à rechercher le maintien à domicile à tout prix.

«Les personnes âgées pour qu'elles puissent rester chez elles»

«Pour les personnes âgées isolées...»

L'existence ancienne de prestations marchandes coûteuses et réservées aux personnes aisées (dame de compagnie), la présence des services sociaux pour les personnes à faibles ressources, permettent de rejeter plus ou moins sur les personnes âgées la charge de trouver ce dont elles ont besoin.

«Elles mettent une annonce, elles spécifient ce qu'elles veulent, elles font leur recrutement»

Autrement dit les personnes âgées n'ont qu'à se débrouiller !

Il s'agit sans doute également d'une manifestation du refus de sa propre vieillesse qui oriente vers les services qui aident ou donnent l'illusion de conserver un maximum d'autonomie.

Le second facteur déterminant réside dans la recherche de la confiance.

Pour des raisons en partie différentes de celles avancées pour les jeunes enfants, on met en avant les préoccupations sécuritaires, principalement les risques de vol ou d'agression. Notons que les problèmes de maltraitements au quotidien des personnes âgées n'ont pas été évoqués, alors que celles des enfants en bas âge l'ont été.

«Pour les personnes âgées, on a besoin de confiance, ...elles ouvrent leur porte, alors...»

La grande différence avec les très jeunes enfants c'est :

«Les personnes âgées ont déjà le pouvoir de parler, donc on a moins besoin de contrôles»

Mais le nursing est présent à l'esprit :

«Il faut que ça soit régulier, pas chaque jour une personne différente.... Souvent les dames s'attachent à la vieille personne»

«La dame revenait même pendant les vacances, elle s'était attachée à ma mère»

Manifestement, dans les deux groupes de seniors, le refus ou l'angoisse de la vieillesse pour soi-même conduit à réserver ces services aux autres :

«Bon pour l'instant ça va, j'ai besoin de rien»

«Tant que je pourrai faire mon jardin tout seul, ça ira, après on verra»

Ici on ose aborder les problèmes d'argent, nettement moins tabous que pour les enfants :

«Quand j'ai demandé le tarif horaire, étant donné que c'était pour ma mère, j'ai trouvé le tarif un peu élevé»

On peut considérer qu'il existe une assez grande proximité des représentations avec celles existant pour les services dédiés aux enfants.

La relation se situe dans le continu ou du moins dans le récurrent avec «intrusion» au domicile.

Dans les deux cas, les prestations s'exercent auprès d'êtres plus fragiles ou vulnérables que ne s'estiment être les personnes présentes.

Les conditions ne sont toutefois pas les mêmes que pour les enfants puisqu'il s'agit essentiellement de services évoqués pour des ascendants maintenus à leur domicile.

Les évocations sont évidemment bien différentes selon que l'on parle de ses propres ascendants ou que l'on évoque la vieillesse de façon générale et impersonnelle.

LES SERVICES DOMESTIQUES BASIQUES

Sous ce vocable on peut englober les services et travaux domestiques plus ou moins récurrents, le jardinage, la garde des animaux, l'aide aux tâches administratives mais également des aides et assistances aux déplacements pour réaliser des actes de la vie quotidienne (courses, démarches...) pour personnes âgées ou non.

Les travaux de ménage courant et de gros nettoyage, le repassage, la couture, n'attirent pas beaucoup de commentaires.

Plusieurs explications convergentes peuvent être avancées :

- Ces travaux sont tellement banalisés qu'il est préférable de parler d'autre chose
- Ces travaux essentiellement réalisés par des femmes sans qualification ne sont pas valorisants pour les maîtresses de maison qui les effectuent également
- C'est le domaine du travail au noir par excellence
- Les personnes «employant» d'une façon ou d'une autre quelqu'un pour une tâche, la garde d'enfant par exemple, demandent fréquemment ou souhaiteraient que cette «employée de maison» vaille aux différentes tâches domestiques. Il est sans doute difficile de s'avouer qu'on souhaiterait avoir une bonne.

Cet environnement peu valorisant est contourné en évoquant des initiatives intéressantes, mais qui sortent du cadre du domicile :

«Il y a une dame qui fait du repassage dans son camion au pied de l'entreprise, ça marche terrible»

Se trouve également dans cet univers tout ce qui relève des petits dépannages domestiques, définis par rapport aux services listés ci-dessus comme du «subi», des petits ennuis qui surviennent de façon aléatoire et face auxquels on est plus ou moins démuné.

Tout proche, le petit bricolage tient une place considérable dans les préoccupations des femmes.

Le rêve c'est l'homme à tout faire, disponible immédiatement :

«Moi mon rêve c'est de trouver un jojo la débrouille»

«Il faudrait qu'il soit capable de tout faire»

Dans une autre direction, on imagine un service de dépannage universel :

*«Allo, je suis en galère sur tel truc,
est-ce vous avez un mec qui sait....»*

Mais on se méfie des services type «Allo dépannage» réputés pour les «arnaques» en tout genre.

On préférerait,

*«Louer un homme pour une journée,
il vous ferait votre bricolage»*

Le clivage femme de ménage – homme à tout faire est parfaitement clair.

Les problèmes de coût sont bien présents, la différence avec la garde des enfants est mise en avant :

«Là, sur le jardinier il y a une histoire d'argent, ... pour les enfants ont regarde moins»

Enfin le souci de sécurité et de confiance est omniprésent.

LES SERVICES DE CONFORT

Ce terme (relativement peu utilisé par les participants aux groupes) correspond plutôt à l'exceptionnel, au plaisir, voire au luxe que l'on s'offre de temps à autre.

Les préoccupations de coûts sont assez nettement marquées :

«Le service a une valeur, mais il faut avoir les moyens»

Ce seront par exemple les fêtes organisées à la maison : anniversaires des enfants, mais également la soirée entre amis pour laquelle on a loué les services d'un cuisinier et de son équipe, et plus généralement il s'agit de disposer ponctuellement de personnels de service.

Ici encore, on s'approche du rêve de la domesticité.

«Mon rêve, c'est de rentrer chez moi, et de me mettre les pieds sous la table»

*«Les cuisiniers à domicile ça avait disparu,
ça revient mais c'est beaucoup moins cher
comme ça, c'est moins cher
que le restaurant»*

De nombreuses citations correspondent aux déplacements, par exemple :

- la possibilité de faire convoier sa propre voiture sur une longue distance, un peu comme on fait convoier les bateaux de plaisance,
- la possibilité de se faire ramener après une soirée trop arrosée
- un substitut aux taxis jugés trop chers
- la possibilité de prise en charge complète d'un départ en vacances (transport des personnes et prise en charge des bagages depuis le domicile jusqu'à l'embarquement de train ou d'avion)
- etc...

L'entretien «délégué» des voitures n'est pas oublié avec deux optiques distinctes :

«Moi, je voudrais que quelqu'un prenne ma voiture s'occupe de la révision et me la ramène lavée, propre, chez moi»

«Chez Bouygues à Challenger, ils ont un service qui prend les voitures sur le parking pour faire l'entretien pendant la journée...»

Cette allusion aux services de type «conciergerie d'entreprise» commentée dans trois groupes sur quatre est globalement considérée comme un progrès sensible pour le confort du salarié, avec cependant un souci de respect de la vie privée.

«Je ne veux pas que mon patron sache quels services j'utilise, ça ne regarde pas ma boîte»

Le consensus est vite atteint lorsqu'il est précisé que les prestataires sont distincts des employeurs.

Le contrat et les modes de rémunération

Le décor est planté par cette citation :

«L'employeur, c'est d'abord les particuliers, ça peut être une entreprise, ça peut être une association»

LE PARTICULIER EMPLOYEUR

C'est le système utilisé quand on ne peut pas faire autrement, en particulier pour les gardes partagées et par les personnes âgées qui ont besoin de quelqu'un à domicile pratiquement à plein temps.

C'est souvent le système que l'on est poussé à d'utiliser quand on recrute par l'intermédiaire d'associations mandataires.

Tous sont d'accord pour souligner la lourdeur et les tracasseries administratives, la complexité des feuilles de paye à établir...

Le cri du cœur :

«C'est chiant d'être employeur !»

C'est une solution jugée coûteuse malgré la mutualisation des dépenses :

«Le passage à la garde partagée, c'est coûteux»

Au-delà de la complexité des formalités administratives en régime de croisière, les problèmes de rupture de contrat de travail, en particulier le licenciement, peuvent conduire à des situations conflictuelles traumatisantes.

De bonne ou de mauvaise foi, on ne se sent pas armé pour affronter les conflits et les prud'hommes. On redoute également d'être entraîné dans des frais

de procédure.

LE CHÈQUE EMPLOI SERVICE VERSUS TRAVAIL AU NOIR

C'est la solution miracle !

«Le chèque emploi service, c'est l'idéal»

«C'est facile et honnête... et s'il y a un pépin....»

Pour l'instant le chèque emploi service est bien associé à la rétribution de personnes physiques mais,

«Il faudrait créer des structures qui seraient payées en chèque emploi service»

On sait que ce n'est pas une solution universelle :

«Le chèque emploi service, c'est pratique, mais ça dépend du nombre d'heures»

Cette solution est d'autant plus appréciée qu'elle permet de sécuriser le travail au noir. Ainsi, en parlant de son jardinier, on déclare :

«Je le paye en partie en chèque emploi service en cas d'accident...et le reste au black»

La réduction d'impôts est un facteur primordial.

«Les 50% à déduire des impôts, les chèques services, j'en ai entendu parler à la banque»

«C'est la réduction d'impôts qui incite les gens à l'utiliser»

Mais l'avantage est réservé aux personnes relativement aisées :

«C'est pas suffisant parce qu'il y a des gens qui ne payent pas d'impôts»

Elle entraîne des comparatifs avec le paiement au noir :

«Avec la réduction d'impôts, ça vaut plus trop le coup de faire du black»

«Le chèque emploi service c'est un progrès, mais tant qu'on sera dans un système complexe pour créer des entreprises, il y aura du travail au noir»

«Le travail au noir ça arrange tout le monde»

Mais des expériences amères entraînent un rejet parfois violent :

«Le travail au noir, c'est pas une solution, c'est mal fait, c'est finalement cher... on regrette»

On prête au chèque emploi service des avantages identiques au travail au noir, avec cependant quelques doutes :

«Avec le chèque emploi service, on vire comme on veut... mais ça dépend du nombres d'heures»

«Avec la réduction d'impôts, ça ne coûte pas plus cher»

Ceux qui ne le pratiquent pas sont avides de renseignements sur ce mode de paiement, ils veulent savoir en particulier quels types de prestataires peuvent être payés ainsi.

Les confusions sont fréquentes :

«Sur un chèque emploi service, il n'y a pas de bénéfice»

On voudrait que le moyen de paiement soit assorti de services en amont :

«Avec les chèques emploi service il faudrait qu'ils nous donnent une liste des personnes habilitées à les recevoir»

«Qui ça, ils ?»,.... «Ben... l'État»

De façon confuse on réclame le CESU qui sera prochainement mis en place, mais sans jamais l'évoquer spécifiquement :

«Au lieu de nous donner des tickets resto que pour la bouffe, il faudrait qu'ils nous donnent des tickets qui marchent pour tout !»

Ici encore, on constate que les annonces du début de l'année sont oubliées !

LES ABONNEMENTS ET LES SERVICES FACTURÉS

Dès lors que l'on parle des services domestiques basiques ou des services de confort, on s'intéresse à la formule de l'abonnement, pratiquée par une personne dans un des groupes. La formule est aisément imaginée et commentée dans les autres groupes.

«J'ai un abonnement avec une boîte multi-services, il y a un bouquet de services ...vous payez un forfait par an ...je suis également abonné à docteur informatique...»

Une formule proche de l'assurance automobile a été imaginée par un des groupes avec un système de bonus malus.

Elle comporterait une expertise initiale de la maison, une sorte d'état des lieux destiné à fixer la prime initiale.

«Vous signez un contrat par exemple pour l'entretien de la maison, et puis en fin d'année si vous avez consommé plus, vous payez plus»

D'autres imaginent des formules en partant de l'exemple des contrats d'entretien des chaudières.

Ces formules obtiennent une adhésion quasi-totale des participants.

La facturation ad-hoc de services achetés de manière totalement ponctuelle et aléatoire est clairement associée à des prestataires dotés de la personnalité morale.

Elle est quasiment toujours réservée aux entreprises privées et plus rarement aux associations.

«C'est l'association qui me facturait et j'employais un jardinier et une femme de ménage à la carte»

Enfin le système mixte obtient un franc succès, prévoyant un abonnement pour un bouquet de services lié aux pannes, aux aléas qui empoisonnent la vie domestique, complété par une formule de tickets pour acheter des prestations bien identifiées.

On arrive ainsi à un partage relativement clair entre le subi et l'aléatoire relevant d'un abonnement et le voulu, le choisi relevant d'une facturation à l'acte.

LE BÉNÉVOLAT ET LE TROC

Le bénévolat et l'échange de services sont présents dans les représentations des services à la personne, tant sur le plan individuel,

«Des personnes m'ont aidé après un accident et j'ai gardé à mon tour quelqu'un en fin de vie»

que sur le plan collectif, par une évocation d'un système de troc organisé dans la région de Toulouse par une association.

Mais des limites sont rapidement posées :

«Le fait qu'il n'y ait pas d'argent, c'est utopique.... ça ne peut marcher qu'un temps»

Pour ce groupe l'utopie semble toutefois jouable dans les petits villages.

Les moyens d'information

A côté des médias existants on imagine volontiers des services dans le service :

«Il faudrait une assistance téléphonique, un service de renseignements, une bourse d'échange.»

On demande aux collectivités locales d'accentuer leurs actions dans la publication de listes de femmes de ménage, d'aides ménagères, de nourrices agréées.

Cette fonction de base usuellement remplie par les services sociaux devrait être complétée par des informations, des références, une sorte de présentation des CV des personnes cherchant à travailler.

Dans certains cas, on n'est pas très éloigné de la quête des certificats des gens de maison !

Avec une intensité variable selon le type de tâche que l'on compte confier à la personne, on voudrait en fait pouvoir exercer une présélection avant tout contact direct avec cette personne.

Cette attente, très forte lorsqu'il s'agit de faire travailler une personne en direct, ne se retrouve pas dans la relation avec les entreprises.

LES MÉDIAS TRADITIONNELS

Les citations sont nombreuses : les journaux gratuits, les publications des collectivités locales et des quartiers, les annonces chez les commerçants, les prospectus dans les boîtes aux lettres et sur les pare brises de voiture.

Ces différents moyens constituent le socle de l'information sur support papier.

«Ce qui marche bien, c'est les petites annonces chez le boulanger»

«Il y a les petits journaux locaux»

*«Un petit journal de quartier
pourrait le faire»*

«Sur les petits journaux, il y a les petites annonces des gens qui cherchent du travail»

Plus on se situe dans la proximité, plus le média est apprécié : la palme est volontiers accordée aux annonces chez les commerçants qui permettent d'obtenir l'avis de ce dernier avant toute démarche.

L'INTERNET

De manière curieuse, dans cet univers où la proximité est mise en avant, l'internet bénéficie d'une image très positive, que l'on soit utilisateur ou non. Il est pourtant assez rare que l'on associe a priori internet et proximité.

A l'analyse, il apparaît que l'information détaillée sur une personne physique devient digne d'intérêt ou même fiable si elle figure sur le site de la mairie ou d'une association locale.

La notion de proximité rejoint alors l'usage de la toile !

Les remarques générales sur les listes de personnes souhaitant travailler prennent alors tout leur sens : mettre son «CV» sur internet avec la caution d'une collectivité locale ou d'une association devient un facteur sécurisant.

L'engouement peut aller jusqu'à la négation des autres sources d'information,

«A part le net, comment connaître ces services ?»

mais le bon sens fait dire qu'il faut tout de même prendre des précautions :

«Avec internet, il y a à boire et à manger, il faut savoir trier»

Lorsqu'il s'agit d'entreprises, la magie de l'internet joue également comme si le fait d'avoir un site était en lui-même un gage de sérieux !

La pratique des courses sur internet, peu répandue en réalité mais fortement médiatisée, joue sans doute dans la crédibilisation du média pour les services à la personne.

La valorisation du service est d'ailleurs admise :

«C'est un service, [les courses sur internet], c'est normal que ça coûte un peu plus cher»

LE BOUCHE À OREILLE

Unaniment plébiscité, le bouche à oreille obtient sans doute le plus grand nombre de citations dans les quatre groupes, pour tous les services rendus par une personne physique.

Que l'on se débrouille seul pour la trouver ou qu'elle soit présentée par une entité administrative ou associative, le bouche à oreille reste le facteur d'information et de vérification préféré.

Le bouche à oreille est naturellement intimement lié à la proximité, au quartier, au village.

Cette citation se référant à la recherche d'un homme à tout faire est un bon résumé des opinions émises :

«Jojo la débrouille, je le trouve pas sur internet, en général c'est le cousin de la belle sœur du boulanger»

La notion de réseau apparaît de façon corrélative... et sous un vocabulaire naïf :

«C'est le bouche à oreille, c'est comme ça qu'on fait des ramifications»

L'analyse de l'offre

Faire travailler une personne physique isolée c'est pratique et cautionné par le bouche à oreille.

L'alternative offerte par les entités personnes morales (associations ou entreprises) tient au fait que l'on peut se retourner contre elles et que l'on bénéficie d'une «assurance qualité» plus ou moins perçue, plus ou moins formelle, qui varie notamment en fonction de la notoriété de l'entreprise.

Devant les doutes émis par certains membres dans un groupe sur la qualité des prestations des entreprises et le problème de la confiance en l'intervenant, un participant s'énerve :

«Enfin il faut relativiser, avec SOS médecins, on ne choisit pas alors que l'on met sa santé en jeu...c'est quand même plus grave que pour changer un fusible...»

Face au développement inéluctable du marché on imagine une concentration de l'offre :

«D'abord il y aura des petites structures, puis les grands groupes vont racheter»

La concurrence entre association et entreprise n'est jamais mise en avant.

En fait tout ce qui relève des enfants, des aides ménagères et des personnes âgées est plutôt du domaine des associations, rappelons également qu'il s'agit d'un «monopole» féminin.

Par ailleurs, le domaine du service «technique» ou du confort, plutôt ponctuel que récurrent, est attribué aux entreprises et il s'agit d'un univers masculin.

LES PERSONNES PHYSIQUES

La définition de l'oiseau rare peut être résumée par cette citation :

«C'est une personne que je connais et qui travaille pour des personnes de mon quartier...Il habite à côté, il est connu et il fait ce que je veux...»

Ceci conduit parfois à des démarches sociales intéressantes, ici pour aider une dame qui rendait des services bénévolement à ses voisins :

«On s'est réuni dans l'immeuble, on est allé voir à la mairie comment on pouvait la déclarer»

Mais la tentation «big brother» n'est pas loin :

«Les personnes qui travaillent chez les particuliers, il faut qu'elles soient répertoriées dans un fichier»

Devant l'importance du gisement d'emplois annoncé, on ne croit pas vraiment aux petits boulots à l'anglaise :

«Les gens ne sont pas prêts à faire des petits jobs, il faut que ce soit de vraies carrières»

Ce qui suppose implicitement l'entrée en jeu d'entités, personnes morales, pour encadrer, organiser et former cette nouvelle main d'œuvre.

LES ASSOCIATIONS

L'image des associations intervenant dans les services à la personne est biaisée dans les quatre groupes à des degrés divers.

On minore ou on occulte le plus souvent le fait que l'association a un coût de fonctionnement, qu'elle emploie le plus souvent des salariés. On développe une image de bénévolat intégral, ou ce qui revient finalement au même, de financement par les pouvoirs publics, comme si l'on voulait mettre les associations à l'abri de tout rapport marchand.

L'explication réside sans doute dans la proximité entre de nombreuses associations dédiées aux services à la personne (enfants et personnes âgées) et les collectivités locales.

«Les associations, c'est financé par l'État»

En tout état de cause,

*«L'association c'est à but non lucratif,
il faut pas que ça fasse du fric»*

Elles peuvent être réduites à une sorte de boîte aux lettres :

*«Les particuliers déposent leur demande
à l'association... les gens pour le faire
sont inscrits»*

*«Dans une association, n'importe qui peut
s'inscrire sans contrat»*

Le schéma peut se préciser :

*«Ce sont les associations, pas les entreprises,
qui mettent à disposition des personnes
qu'on paye par chèque emploi service.»*

Les avis divergent sur le financement :

«Les particuliers payent à l'association»

*«Les associations prennent
une commission ?»*

Le crédit est largement ouvert aux structures associatives,

*«J'ai eu de la chance, mais je suppose
que les gens sont tous bien»*

bien que certains disent :

«Elles envoient un peu n'importe qui !»

Une différence confuse s'opère entre les associations prestataires (celles qui ont des salariés bénéficiant de la sécurité de l'emploi) mais «qui sont plus chères que le noir» et les associations mandataires qui vivent de l'air du temps.

La confusion s'exprime par exemple de cette manière :

*«Il faut payer les gens,
c'est plus une association»*

Les exigences sont à la hauteur de l'image largement valorisée :

*«Je m'adresse à une association qui m'envoie
quelqu'un, mais ce qui est désagréable, c'est
que je n'ai pas toujours la même personne,...
je m'attache aux gens, alors...»*

De l'avis général, la spécialisation est de mise :

*«Les associations peuvent s'occuper de tout,
mais elles doivent être spécialisées, il ne faut
pas que ça soit trop compliqué [à l'intérieur
de l'association]»*

Elles sont précieuses dans l'aide à l'accomplissement des tâches administratives.

En revanche, on dénie au secteur associatif la possibilité de porter l'évolution du marché :

*«Oui, les associations peuvent avoir
des salariés, mais 500.000 emplois
c'est pas possible»*

LES ENTREPRISES PRIVÉES

En parlant d'une entreprise multiservices :

*«C'est des professionnels,
quand je veux un jardinier je l'ai,
une assistante maternelle pareil !»*

«Ils ont des employés, ils les payent»

Mais le débat est vif dans tous les groupes sur l'activité généraliste ou le degré de spécialisation optimal.

Un senior affirme par exemple :

«Moi, si je vois une société qui fait de l'informatique, du gardiennage, du jardin et de la garde d'enfants, je me méfie...»

Alors que d'autres plutôt minoritaires affirment que toute la palette des services peut être offerte par une même société.

Notons que ce privilège est réservé aux entreprises et dénié aux associations.

Ce qui permet aux personnes qui travaillent d'avoir un statut de salarié convenable :

«Même quand elle n'a pas de client, la jeune fille est rémunérée»

«L'idéal c'est que les femmes soient salariées par une société...»

Lorsque l'on recourt à une entreprise, les garanties sont clairement énoncées :

«Si vous passez par un prestataire, c'est la notoriété qui compte, une grande marque qui s'engage, c'est une assurance de qualité»

La contrepartie est vite mise en avant :

«S'il faut passer par quelque chose de très structuré, on risque de le payer cher»

«Les entreprises pourraient développer de petits services, mais jamais je ne travaillerai avec eux, c'est trop cher»

Les entreprises de travail temporaire et les services à la personne

L'évocation de l'intérim comme prestataire potentiel, qu'elle soit spontanée ou suggérée par l'animateur n'entraîne pas l'adhésion, elle éveille la méfiance ou du moins n'est pas créditée d'un a priori de confiance.

Les avis sont toutefois partagés :

«Le travail temporaire, je trouve ça très bon, car elles peuvent employer des personnes à la carte»

«Non, j'y crois absolument pas»

«Avec l'intérim, on est toujours un peu méfiant»

«Bon, ça serait pas si bête, on pourrait y venir»

La proposition peut être jugée incongrue :

«Je ne me vois pas téléphoner à Vedior Bis en leur demandant est-ce que vous pouvez m'envoyer un peintre !»

«La prestation de service et le travail temporaire, c'est deux métiers différents»

Mais au contraire, l'idée peut émaner spontanément, avec une connotation positive sur la capacité de formation :

«Il faudrait former des gens, comme des agences d'intérim, ...une agence d'intérim pour tous ces dépannages, ces services à la personne»

Cependant avec des doutes :

«Je ne sais pas s'ils seraient capables de tout faire, mais c'est le rêve !»

Les doutes les plus vifs s'expriment sur la capacité à trouver les bonnes personnes, sur leur implication et sur le coût du service.

Cet a priori négatif occulte la capacité à organiser, les atouts logistiques des grandes entreprises disposant d'un réseau dense.

Cette qualité intrinsèque peut même se retourner contre l'intérim :

«Les agences actuelles ne sont pas capables de faire ça, c'est pour les grandes entreprises»

«Les intérimaires, ...ça fait faux bond»

«Il peut se barrer sans rien dire»

La sélection et l'embauche ne sont pas suffisamment bien faites :

«L'intérim, c'est trop rapide, on les contrôle pas les intérimaires»

Plus graves, les problèmes de sécurité apparaissent nettement :

«Ils ne vérifient pas les diplômes, ... il y a le problème des papiers, les personnes peuvent avoir des faux papiers»

«On ne peut pas embaucher [dans les services à la personne] que sur CV»

«Tu vas le laisser tout seul le mec de l'agence de travail temporaire, moi pas... J'ai plus confiance dans une association»

Bien qu'une personne ait dit qu'elle ne voyait pas pourquoi une intérimaire ne pourrait pas être spécialisée dans la garde des enfants, de l'avis quasi général les deux univers sont incompatibles.

«Pour un enfant, c'est pas possible, c'est incontrôlable»

«Je ne vois pas un intérimaire s'occuper jour et nuit ou presque d'une personne âgée»

Le problème de la récurrence et du travail à long terme est un obstacle certain :

«Avec une boîte d'intérim, on ne peut pas faire du long terme»

«L'intérim c'est le rendement, c'est pas de l'humain, c'est très loin des services sociaux»

Dans un premier mouvement, on rejette donc systématiquement l'intérim lorsqu'il s'agit de services d'aide à la personne pour les enfants et les personnes âgées.

La seconde image qui domine, c'est le coût.

L'intérim c'est cher, c'est le profit, l'opposé absolu des services à la personne qui devraient d'abord être bon marché, voire bénévoles ou du moins sans but lucratif !

«Jamais je ne travaillerais avec eux, trop cher»

«Il faut laisser cela aux entreprises qui ont du cœur, le travail temporaire c'est le fric»

«La boîte d'intérim, elle prend un énorme pourcentage en plus»

Mais le monde marchand à des avantages, on devient des clients à part entière :

*«Si vous n'êtes pas content,
à la limite vous ne payez pas la prestation»*

«L'intérim peut faire la cuisine, mais pas sûr que ce soit bon,... mais on paye après avoir mangé !»

On souligne volontiers que les entreprises d'intérim s'engagent à une obligation de moyens et non à une obligation de résultats.

«La société d'intérim, elle va m'envoyer du muscle qui n'a pas la responsabilité du travail fait»

«Une boîte d'intérim ne s'engage pas sur la réalisation du travail, elle met à disposition quelqu'un»

«Je ne fais pas appel à une société d'intérim, je fais appel à une société qui a du savoir faire»

C'est sans doute une des raisons pour lesquelles on insiste sur les contrôles et sur l'assurance qualité comme conditions posées pour l'entrée de l'intérim dans le secteur :

«Les agences de travail temporaire... sont porteuses de contrats, mais elles ne peuvent pas garantir la qualité»

«Les entreprises d'intérim devraient assurer un contrôle qualité»

«Il faudrait demander une petite assurance derrière, une petite garantie»

La ré-assurance procurée par une marque connue n'est pas clairement déterminante.

On considère que les marques en général ne font pas n'importe quoi, mais la translation ne se fait pas, même après des relances répétées, en faveur des marques de travail temporaire, pourtant dotées d'une notoriété quasi universelle, pour les plus importantes.

Il faut tout de même noter que la personne la plus farouchement opposée à l'intérim pour les services à la personne, a déclaré que l'association pour le temps partagé dans laquelle elle milite vient de signer un contrat avec une grande enseigne du travail temporaire !

L'idéologie et le réalisme cohabitent souvent !

Le problème réside dans le fait que le travail temporaire a essentiellement une image industrielle, très loin de la prestation de service aux particuliers.

Mais il peut s'adapter :

«Avec la société d'intérim, t'as pas besoin d'assurance, si le mec n'a pas réparé la fuite, ils t'en envoient un autre»

La notion de garantie ou de recours est controversée :

«T'as pas plus de garantie avec un artisan, qu'avec une société d'intérim»

«Tu peux plus facilement te retourner contre une société d'intérim que vers un bricoleur au noir»

La rationalisation du propos conduit à plus de mesure, voire à une ouverture totale,

«Une société d'intérim a quand même plus de réactivité qu'un artisan»

«Une société d'intérim peut fournir tout ce que tu veux»

selon une personne ayant travaillé dans une agence d'intérim.

Une autre jeune femme s'insurge :

«Je ne sais pas ce qu'ils vous ont fait mais j'ai plein de copains qui travaillent dans l'intérim, ils sont très contents»

Si a priori le travail temporaire tel qu'il existe actuellement est considéré comme inapte à fournir les services à la personne, il peut sans doute se transformer pour s'adapter aux contraintes du marché.

Globalement on demande à voir !

Les entreprises de travail temporaire doivent se transformer ou plus simplement filialiser une activité dédiée, prendre leur savoir faire logistique et l'implanter dans de nouvelles entités dédiées aux services à la personne.

On joue sur les mots en déclarant :

«Elles peuvent se transformer en société de sous-traitance, avec un savoir faire, alors c'est plus du travail temporaire, c'est du détachement de personnel chez des particuliers facturé à l'heure ou à la journée»

«Aller trouver quelqu'un dans un agence ? Oui, à condition de baptiser ça autrement !»

On en veut pour preuve que les sociétés de nettoyage, de gardiennage sont issues du travail temporaire mais se sont spécialisées et autonomisées, c'est donc possible.

Certains soulignent d'ailleurs que ces sociétés emploient des travailleurs intérimaires.

La mutation semble possible mais elle est radicale :

«L'intérim c'est fait pour les sociétés, pas fait pour les personnes indépendantes, il faut les réinventer ! ...il faudrait en inventer des spécialisées»

«Ce serait un truc nouveau qui s'adresse aux particuliers»

ETUDES DISPONIBLES sur simple demande à l'Observatoire :

. LE TRAVAIL TEMPORAIRE DANS LE BÂTIMENT ET LES TRAVAUX PUBLICS – SEPTEMBRE 2005

A PARAÎTRE

. SENIORS ET TRAVAIL TEMPORAIRE

. TRAVAIL TEMPORAIRE : LES EMPLOIS EN AGENCE

Créé dans le cadre de l'accord du 8 juillet 2004 relatif aux priorités et moyens de la formation professionnelle dans le travail temporaire, **l'Observatoire du Travail Temporaire** a pour objectif de concourir, par ses travaux d'analyse, à l'identification des changements qui affectent ou sont susceptibles d'affecter les métiers et les qualifications et, par voie de conséquence, les besoins de formation des salariés des entreprises du travail temporaire.

