
SAISINE

sur

*« Le développement des services à la personne »
(décision du Bureau du mardi 25 octobre 2005 - NS054320)*

Le plan gouvernemental présenté en juin 2005 sur le développement des services à la personne vise à créer 500 000 emplois supplémentaires sur trois ans dans un secteur qui emploie déjà 1,3 millions de salariés et crée chaque année 70 000 emplois nouveaux. Le lancement de ce plan fait suite à de nombreux travaux préparatoires, notamment ceux réalisés en vue de l'adoption de la convention nationale de développement des services à la personne, signée le 22 novembre 2004. Cette convention répartit ces services en cinq domaines d'intervention : les services à la famille (gardes d'enfants, soutien scolaire, aides permettant le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes) ; les services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail (soins à domicile, hospitalisation à domicile, actions d'information et de prévention) ; les services associés à la qualité de la vie quotidienne à domicile (assistance informatique, portage de repas, petites réparations, coiffure, entretien de la maison...) ou sur le lieu de travail (services de conciergerie en entreprise, assistance vie pratique...) ; les services associés au logement et au cadre de vie (gardiennage, jardinage...) ; les services d'intermédiation (conseil juridique ponctuel, assistance aux démarches administratives, aide à la recherche d'un logement...).

Les mutations de notre société expliquent un tel foisonnement de services : l'accroissement du taux d'activité des femmes et l'externalisation de tâches auparavant assurées par la famille elle-même, l'allongement de la durée de vie et la dépendance, les transformations de la famille, les changements dans la gestion des temps ou la croissance des revenus peuvent constituer à terme une source importante de création d'emplois dans le secteur.

La nécessaire professionnalisation de ce secteur passe d'abord par la formation d'un personnel d'encadrement capable de développer une véritable ingénierie des services à la personne, assurant la qualité du service et celle des emplois. La qualité du service concerne la prestation à domicile (plans de formation du personnel de contact...) mais surtout l'apport d'une valeur ajoutée dans l'intermédiation (information, définition de la mission de service avec l'utilisateur, garantie de la qualité, dépannage...). La qualité des emplois permet de sortir de la précarité des petits boulots (recrutement professionnel, emplois du temps attractifs, suivi des trajectoires professionnelles, plans de formation...).

Les services à la personne nécessitent à la fois des compétences "professionnelles" (gestion des ressources humaines, comptabilité...) et compétences "humaines". La multiplicité d'acteurs aux profils différents (associations, entreprises, collectivités locales...) est un atout. Dans la décennie à venir, ces acteurs peuvent mieux structurer le secteur via des modes d'organisation complémentaires. Certains modes d'organisation actuellement prépondérants (gré à gré, services mandataires et services prestataires) ont un potentiel de développement et de structuration du secteur important.

Il est essentiel de clarifier et de développer le rôle des organismes d'intermédiation entre l'offre et la demande (organismes de certification, entreprises ou collectivités finançant les services, plates-formes d'intermédiation, etc.). Un effort d'identification des fonctions et des modalités d'actions de ces intermédiaires est nécessaire au regard des enjeux suivants : évaluation de la qualité, professionnalisation, agrément et certification, financement notamment. La nouvelle agence nationale des services à la personne (ANSP) sera précisément chargée de coordonner et de promouvoir l'emploi dans ce secteur.

Dans le prolongement des rapport et avis sur «le recrutement, la formation et la professionnalisation des salariés du secteur sanitaire et social », le Conseil économique et social pourrait étudier les principales mesures qui permettraient d'accroître l'offre de services, d'assurer une meilleure solvabilisation des prestations ainsi que la revalorisation des métiers. Ces travaux pourraient faire l'objet d'une présentation en séance plénière au cours du deuxième semestre 2006.