



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

politique de l'emploi

Question écrite n° 90065

Texte de la question

M. Armand Jung appelle l'attention de Mme la ministre déléguée à la cohésion sociale et à la parité sur l'impact du plan de cohésion sociale sur les services d'aide à domicile. Il lui rappelle que les gestionnaires des services d'aide et d'accompagnement de la personne effectuant une mission d'assistance auprès d'un public fragilisé, qu'ils soient associatifs ou marchands, ont désormais la possibilité soit de s'inscrire dans la loi du 2 janvier 2002 en demandant une « autorisation » délivrée par les conseils généraux, soit dans la loi du 26 juillet 2005 en demandant un « agrément qualité » délivré par l'État. Il lui précise que dans le cadre de l'agrément délivré par l'État, les usagers ne pourront pas faire appel à la personne qualifiée pour faire valoir leurs droits. Il n'est prévu ni évaluation externe, ni visite de conformité, ni projet de service. Peu de contraintes sont imposées en matière de qualification des intervenants. Par conséquent, les gestionnaires sont libres de fixer leurs tarifs, ce qui peut engendrer une politique du moins-disant. Le conseil général du Bas-Rhin a pour sa part tenu compte de ce contexte en prévoyant l'élaboration d'une charte qualité qui constituera un référentiel commun aux services d'aide à domicile, aux prescripteurs et financeurs sur ce que doit être une intervention de qualité au domicile d'une personne âgée dépendante ou d'une personne handicapée. Il ne s'agit néanmoins que d'une solution locale qui ne doit pas faire oublier la problématique de fond : la possibilité de choisir des conditions d'exercice beaucoup moins contraignantes au détriment de la qualité des interventions auprès d'un public fragile. En conséquence, il lui demande s'il entend prendre des mesures spécifiques pour que les services d'aide, aux personnes fragilisées s'inscrivent dans une démarche d'action sociale, de développement territorial et de développement de la qualité en partenariat avec les conseils généraux.

Texte de la réponse

L'attention du Gouvernement a été appelée sur les éventuelles conséquences en matière de qualité de services à la personne qui ressortent du choix que la réglementation laisse aux structures de services d'aides et d'accompagnement à domicile d'opter pour le régime de l'autorisation régi par les conseils généraux ou pour celui de l'agrément qualité géré par l'État. Les différences de garanties qualitatives des services offerts par les deux procédures sont soulignées, le régime de l'autorisation étant présenté à cet égard comme plus satisfaisant. En premier lieu, il convient de rappeler que le plan de développement des services à la personne, porté par le plan de cohésion sociale, a pour objectif la création de 500 000 emplois en trois ans et s'accompagne d'un enjeu qualitatif fort concourant à la fois à l'amélioration des conditions de travail des salariés et à l'adaptation des services aux besoins des bénéficiaires, en particulier pour les plus fragiles d'entre eux. C'est dans ce contexte que la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne a renforcé la réglementation relative à l'obtention de l'agrément qualité. Désormais, la délivrance de l'agrément répond à une exigence équivalente à celle qui relève du régime de l'autorisation. L'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément qualité constitue, de par les prescriptions qu'il comporte, un projet de service avec un niveau de règles et d'exigence qualitatives adaptées aux publics fragiles à l'instar des dispositions prévues par le régime de l'autorisation. En effet, le respect du cahier des charges impose à la structure qui sollicite une demande d'agrément de présenter l'ensemble des moyens financiers, humains et matériels

permettant l'exercice de son activité à la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle qui instruit cette demande. Dans le cadre de cette instruction, la direction départementale transmet pour avis le projet au conseil général. Le conseil général aura donc à cette occasion non seulement la possibilité de vérifier la pertinence et le niveau de qualité proposés par la structure mais aussi valider la connaissance par l'organisme des dispositions du schéma départemental d'organisation et de l'environnement sociaux et médico-sociaux dans lequel il évolue. Par ailleurs, l'Agence nationale des services à la personne mène des travaux partenariaux en matière de professionnalisation et de qualification des salariés des structures agréées afin d'accroître la qualité du service rendu. Dans ce sens, le fonds de modernisation de l'aide à domicile dont la gestion relève des directions départementales et régionales des affaires sanitaires et sociales permet le financement d'action concourant à l'organisation des structures et à la professionnalisation des salariés. Enfin, la solvabilisation des structures agréées est améliorée notamment avec la création du chèque emploi-service universel (CESU), qui peut être en partie ou en totalité financé, dans la version CESU préfinancé, par des personnes morales publiques ou privées. Considérant l'ensemble des éléments qui viennent d'être apportés, le développement des activités de services à la personne s'accompagne de créations d'emplois professionnalisés et répond à une exigence de qualité des services en direction des publics fragiles. En effet, c'est par des actions à la fois sur la qualité de l'offre et la solvabilisation de la demande que se caractérise le plan de développement des services à la personne.

Données clés

Auteur : [M. Armand Jung](#)

Circonscription : Bas-Rhin (1^{re} circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 90065

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : cohésion sociale et parité

Ministère attributaire : cohésion sociale et parité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 mars 2006, page 3225

Réponse publiée le : 9 janvier 2007, page 252