



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services à la personne

Question écrite n° 50505

Texte de la question

Mme Annick Le Loch attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la nécessité de mieux considérer le sort fait aux salariés dans le cadre de la mise en oeuvre du plan 2 de développement des services à la personne. Pour constituer un véritable gisement d'emplois de proximité non délocalisables, ce secteur doit être attractif à la fois en termes d'emplois qualifiés mais aussi en termes de rémunération. Or force est de constater que, depuis le plan 1 lancé en 2006, dit plan Borloo, le service développé est surtout attractif pour les utilisateurs tandis qu'il place les employés dans une situation de paupérisation salariale. Avec un chiffre d'affaires de 15 milliards d'euros en 2008, le marché des services à la personne joue certes un rôle important dans notre économie mais un marché qui se développe, grâce aux aides de l'État, exonérations de charges et crédits d'impôts, sur le dos des salariés qui contribuent à l'essor de ce chiffre d'affaires. L'Observatoire français des conjonctures économiques (OFCE) souligne que le chiffre avancé par le Gouvernement de 235 000 emplois créés correspond en fait à 75 000 équivalents temps plein (ETP) et dénonce la précarité et la sous qualification de ces emplois. Ceux-ci sont en effet à temps « très partiels » : 12 heures par semaine, contre 23 heures en moyenne pour l'emploi à temps partiel dans son ensemble. De plus, les salariés de ce secteur sont le plus souvent employés de gré à gré et n'ont de ce fait pas accès à la formation, aux contrôles médicaux, à ceux de l'inspection du travail ou à la médiation syndicale en cas de litige. Selon le rapport 2008 du CERC (Conseil de l'emploi, des revenus et de la cohésion sociale), l'aide de l'État dans le cadre du plan Borloo coûte aux finances publiques quelque 4 milliards d'euros par an, soit plus de 50 000 euros par emploi ETP. Pour toutes ces raisons, elle lui demande si dans le cadre de la mise en oeuvre du plan 2 de développement des services à la personne, il n'est pas temps d'orienter davantage le soutien de l'État sur la reconnaissance sociale et salariale des employés, ainsi que sur la qualité de ces emplois en tous points durables puisqu'ils correspondent à des besoins sociaux pérennes à satisfaire, plutôt que de consacrer à nouveau l'essentiel des mesures à des exonérations fiscales au profit des utilisateurs.

Texte de la réponse

Le Gouvernement étudie depuis plus d'une année les conditions générales d'emploi des salariés du secteur des services à la personne à domicile. Un des objectifs du plan II des services à la personne, présenté par le secrétaire d'État chargé de l'emploi le 24 mars 2009, vise la professionnalisation du secteur et l'amélioration de la qualité des emplois. La mesure 4 de ce plan vise ainsi à renforcer l'offre de services de Pôle emploi dans les services à la personne. Il s'agit de mieux valoriser les métiers auprès des demandeurs d'emploi et d'améliorer la pertinence des prestations et formations proposées par Pôle emploi, d'augmenter la satisfaction des entreprises et la part de marché de Pôle emploi et d'expérimenter des démarches innovantes dans le domaine du particulier employeur. La mesure 6 du plan vise à développer les actions de formation des salariés. Les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) seront incités à cofinancer le développement de la formation des salariés en capitalisant sur les expérimentations en cours menées par la Fédération des entreprises des services à la personne. Un plan d'action détaillé sur le développement de l'emploi et ses compétences sera élaboré pour le mois de septembre 2009, à partir d'une étude financée par le ministère chargé de l'emploi, en concertation avec

les partenaires sociaux. La création d'un pack formation des services à la personne afin de mieux informer, orienter, accompagner et former les candidats vers les métiers des services à la personne est également prévu. Enfin, la simplification de l'offre de certification va être engagée avec un développement accru de la validation des acquis de l'expérience (VAE) pour atteindre un objectif de 15 000 personnes bénéficiant de la VAE en 2010. La mesure 7 vise pour sa part à promouvoir la structuration de l'emploi direct et la professionnalisation en expérimentant la création de « centres de ressources ». Les centres de ressources seront des structures qui mettront en relation les particuliers employeurs et les salariés et qui auront vocation à assurer la gestion administrative des contrats de travail pour le compte des particuliers employeurs, à mutualiser des services de conseil afin de sécuriser la relation de travail, à faciliter la prise en compte de droits et obligations en matière de formation professionnelle, de suivi médical, de prévention des risques professionnels, à accompagner les parcours de VAE. Ces structures assureront un réel accompagnement des particuliers employeurs et leur offriront, sans pour autant se substituer à eux, des prestations et services d'appui auxquels ils n'ont pas accès aujourd'hui. Parallèlement, elles contribueront à l'amélioration des conditions d'emploi et, de formation des salariés. La mise en oeuvre sera pilotée par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) : rédaction d'un cahier des charges national par l'ANSP, en concertation avec les acteurs, mise en place des campagnes de communication en direction des particuliers employeurs, élaboration d'une convention entre l'ANSP et la Fédération nationale du particulier employeur (FEPEM) en vue d'inciter les particuliers employeurs à adhérer à ce, nouveau dispositif (notamment par la prise en charge de la première année d'adhésion par l'ANSP) et en élargissant progressivement la gamme de services des centres. L'objectif est de lancer l'expérimentation sur au moins cinq centres en 2009 et de valider ainsi les apports de ces centres pour les employeurs et les salariés : meilleure information des employeurs sur les droits des salariés et offre de services pour mettre en oeuvre ces droits ; meilleure prise en compte des droits du salarié, notamment en termes de droits et d'accès à la formation. Enfin, la mesure 8 du plan porte sur la création d'un baromètre de la professionnalisation et de la qualité des emplois, pour évaluer la réalisation des objectifs sur la qualité des emplois et le temps de travail, l'accès à la formation et la VAE, ainsi que le niveau de garanties offertes dans les conventions collectives. L'Agence nationale des services à la personne pilotera la construction de ce baromètre qui devra être opérationnel dès septembre 2009. L'ensemble de ces mesures a fait l'objet de cinq réunions interrégionales organisées par l'ANSP (le 6 mai à Paris, le 14 mai à Marseille, le 18 mai à Metz, le 28 mai à Toulouse et le 2 juin à Nantes), ainsi que d'une réunion nationale des assises de la professionnalisation, le 23 juin à Paris, afin de mobiliser l'ensemble des acteurs du secteur autour de quatre axes forts : un dialogue social fructueux ; un renforcement de l'aide à la professionnalisation des structures ; un accroissement de la qualification des intervenants ; le soutien de l'ANSP comme effet levier.

Données clés

Auteur : [Mme Annick Le Loch](#)

Circonscription : Finistère (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50505

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 mai 2009, page 5064

Réponse publiée le : 4 août 2009, page 7684